Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale,, n. 174 del 28 luglio 2010 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% - art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 - Filiale di Roma

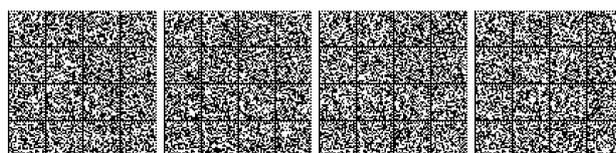
DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Mercoledì, 28 luglio 2010** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00186 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00198 ROMA - CENTRALINO 06-85081

N. 170

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Deliberazioni n. 35/10/CIR; n. 302/10/CONS; n. 308/10/CONS.

SOMMARIO

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE 10 giugno 2010.

Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto. (Deliberazione n. 35/10/CIR).

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione del 10 giugno 2010;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

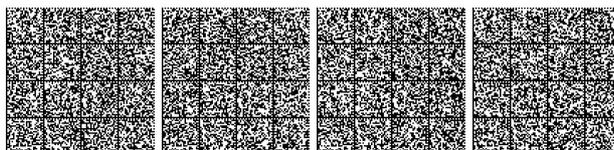
VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", e successive modifiche e integrazioni, ed in particolare l'articolo 98, comma 11;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 recante "*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*", convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito: Autorità) n. 4/CIR/99, recante "*Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (Service Provider Portability)*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 7/00/CIR recante, "*Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di Service Provider Portability (SPP) e sui contenuti degli accordi di interconnessione*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 9 agosto 2000, n. 185;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 274/07/CONS recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 27/08/CIR recante "*Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8, 9 e 10) per l'anno 2008*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 68/08/CIR recante "*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS* ";

VISTA la circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, recante le modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori, e relativi allegati tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della circolare;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS, pubblicato sul sito dell'Autorità il 21 luglio 2008;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 1/09/CIR recante "*Diffida, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione*";

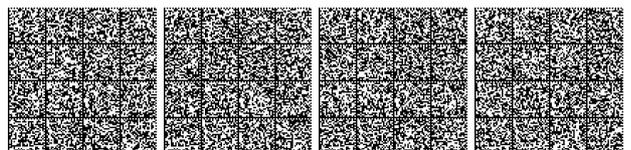
VISTA la delibera dell'Autorità n. 23/09/CIR recante "*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 52/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*";

VISTA la circolare del 26 febbraio 2010 dell'Autorità, recante "Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR";

VISTE le risultanze del tavolo tecnico inter-operatore sulla definizione delle specifiche tecniche relative alla procedura di *Number Portability* "pura" riunitosi in data 9 ottobre 2009, 29 ottobre 2009, 12 novembre 2009, 13 novembre 2009, 14 maggio 2010 presso gli Uffici dell'Autorità oltre che autonomamente presso le sedi degli Operatori;

CONSIDERATO che la delibera n. 27/08/CIR ha fissato, ai sensi delle precedenti delibere n. 4/99/CIR e n. 417/06/CONS, le linee guida cui gli Operatori devono attenersi nella definizione delle specifiche tecniche, dei protocolli e dei tracciati *record* utilizzati per la gestione del servizio di *Service Provider Portability* (SSP),

ovvero della portabilità del numero geografico (NP), definita con riferimento al fornitore del servizio;

CONSIDERATO che l'art. 7, comma 1, della delibera n. 41/09/CIR ha sostituito la procedura di NP su rete fissa di cui all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, con una procedura basata sul paradigma "*Donor* centrico". Lo stesso articolo ha ridotto i tempi necessari alla fornitura della prestazione di NP prevedendo, per il completamento della procedura, una durata di 8 giorni lavorativi nei casi semplici e di 13 giorni lavorativi nei casi complessi;

CONSIDERATO, tuttavia, che la delibera n. 41/09/CIR non definisce le modalità di utilizzo del *codice segreto*, introdotto dalla stessa delibera nell'ambito del quadro generale delle procedure di trasferimento delle utenze di rete fissa, le quali includono le migrazioni, le attivazioni e la portabilità del numero "pura". Tali modalità sono state definite, nel caso delle procedure di attivazione e migrazione, con delibera n. 52/09/CIR;

CONSIDERATO, in merito alla introduzione del *codice segreto* nell'ambito delle procedure di portabilità del numero "pura", quanto segue:

1. INTRODUZIONE DI UN *CODICE SEGRETO* NELLE PROCEDURE DI *NUMBER PORTABILITY* PURA.

1.1. Premessa.

1. La delibera dell'Autorità n. 41/09/CIR ha previsto l'introduzione – in aggiunta ai vigenti strumenti normativi a tutela della corretta esecuzione della volontà del cliente finale, generalmente attivabili *ex post* – di uno strumento idoneo a contrastare, *ex ante*, fenomeni di attivazione di servizi non richiesti ed aggiramenti della volontà del cliente finale, evitando in tal modo il disagio al cliente conseguente al passaggio non richiesto. La delibera n. 41/09/CIR dispone, pertanto, l'introduzione, entro il 1° marzo 2010, di un *codice segreto*, fornito dal *Donating* al proprio cliente in modalità *pull*, non calcolabile da parte del *Recipient* ed a questi necessario ai fini di poter dare avvio alla procedura di trasferimento delle utenze. La delibera n. 52/09/CIR, adottata a valle di un approfondimento nel quale gli operatori hanno potuto fornire il loro contributo ed esporre le loro considerazioni in merito all'introduzione di un *codice segreto* nelle procedure di trasferimento delle utenze, disciplina le modalità di generazione, fornitura e verifica del *codice segreto* nell'ambito delle procedure di attivazione e migrazione

del servizio intermedio di accesso. La stessa delibera n. 52/09/CIR richiama, nelle premesse (§ VII[1]), la necessità di ulteriori approfondimenti, nell'ambito dell'apposito tavolo tecnico (nel seguito *Tavolo Tecnico NP*), al fine di definire le specifiche tecniche per la introduzione del *codice segreto* nella procedura di portabilità del numero pura, di cui alla delibera n. 41/09/CIR. A tal fine l'Autorità ha convocato il tavolo tecnico NP in data 9 ottobre 2009, 29 ottobre 2009, 12 novembre 2009, 13 novembre 2009. Il tavolo tecnico NP si è, altresì, autonomamente riunito presso le sedi degli operatori al fine di mettere a punto le specifiche dei tracciati *record*, anche sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità nel corso delle riunioni dalla stessa convocate.

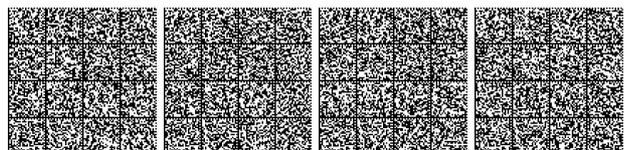
2. Preso atto dell'ormai maturo stato di definizione delle specifiche dei tracciati *record* da utilizzare nei processi interoperatore per la fornitura del servizio di NP pura e della necessità, al fine di portare a compimento le suddette specifiche, di una puntuale definizione delle modalità di gestione del *codice segreto* l'Autorità, in data 2 marzo 2010, ha trasmesso agli operatori, al fine di acquisire ulteriori elementi utili alla adozione di misure attuative per la introduzione del *codice segreto* nelle procedure di NP pura[2], un documento tecnico contenente alcune proposte a riguardo. Il documento è stato redatto sulla base della normativa vigente oltre che tenendo in massima considerazione le risultanze delle riunioni del Tavolo Tecnico NP tenutesi sul tema nel corso del 2009 e del 2010. Da ultimo gli operatori sono stati convocati, in data 14 maggio 2010, al fine di discutere gli ultimi punti che, sulla base delle risposte al succitato documento, richiedevano un ulteriore approfondimento. Le osservazioni degli operatori, sia quelle inviate in risposta al documento tecnico, di cui una breve sintesi è riportata in **allegato 1**, sia quelle acquisite nel corso della succitata audizione, sono state tenute in massima considerazione, dall'Autorità, al fine della predisposizione del presente provvedimento.

1.2. Principi generali sull'utilizzo del *codice segreto* nelle procedure di NP pura.

3. In linea con quanto disciplinato per le procedure di attivazione e migrazione, ai sensi della delibera n. 41/09/CIR resta valido, anche per le procedure di portabilità del numero pura, il principio secondo cui il cliente che intende richiedere la

---

[1] RITENUTO opportuno svolgere ulteriori approfondimenti in merito alla modalità di introduzione del *codice segreto* per le richieste di *Number Portability* pura, anche alla luce delle attività tuttora in corso per la definizione delle specifiche tecniche dei relativi processi, ai sensi della delibera n. 41/09/CIR, per i trasferimenti su rete fissa.

[2] La procedura di Portabilità Pura (NP pura) si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio.

Service Provider Portability fornisce all'operatore *Recipient*, tra i dati e la documentazione necessaria alla erogazione della prestazione richiesta, il *codice segreto* ed il carattere di controllo (quest'ultimo è definito all'art. 4, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR, secondo le specifiche riportate nell'allegato 1 alla stessa delibera) che gli sono stati comunicati dall'operatore *Donating*.

4. Il *Recipient* può utilizzare il carattere di controllo di cui sopra per verificare la corrispondenza del *codice segreto* (e dell'intera stringa di dati che compone il codice di *trasferimento dell'utenza*[3]) fornitogli dal cliente con quanto comunicato, a quest'ultimo, dal *Donating*: la verifica ha esito positivo se il carattere di controllo calcolato dall'operatore, secondo l'algoritmo riportato nell'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR, corrisponde al carattere di controllo comunicato dal cliente. In caso di esito negativo il *Recipient* provvede ad acquisire nuovamente il *codice segreto* dal cliente.

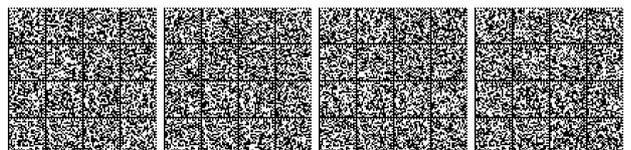
5. La fornitura del servizio di NP pura è subordinata alla correttezza del *codice segreto*. Il *codice segreto* deve essere pertanto trasmesso, per il tramite del *Donor* in base alla procedura introdotta con delibera n. 41/09/CIR, dal *Recipient* al *Donating* e da questi verificato.

6. L'Autorità ritiene opportuno che il *Donating* accerti la correttezza del *codice segreto* nell'ambito delle verifiche tecniche e nel rispetto delle tempistiche per queste previste dalla delibera n. 41/09/CIR.

7. In caso la verifica del *codice segreto* fornisca un esito negativo è opportuno, anche in linea con analoga procedura implementata per le migrazioni/attivazioni, che il *Donating* invii al *Donor* un rifiuto con una specifica causale di scarto "Codice segreto errato", interrompendo, di conseguenza, la procedura per la fornitura del servizio. Il *Donor* inoltrerà, senza indugio e senza alterazioni della causale di scarto ricevuta, la notifica di KO al *Recipient*.

8. La presenza del *Donor* come *pivot* per le comunicazioni suggerisce alcune riflessioni sull'introduzione di principi e misure atte a garantire l'integrità delle informazioni inoltrate dal *Donor* per conto del *Recipient* o del *Donating*. L'Autorità ritiene necessario che il *Donor* inoltri al *Donating* le informazioni trasmesse dal *Recipient*, tra cui il *codice segreto*, senza alterazioni. Allo stesso modo il *Donor* dovrà inoltrare al *Recipient*, senza alterazioni, le informazioni trasmesse dal *Donating*. Poiché la stessa natura di *pivot* potrebbe consentire al

---

[3] Si intenderà nel seguito, con tale termine, la stringa di caratteri fornita dal *donating* al cliente ed utilizzata ai fini dell'avvio della procedura di trasferimento dell'utenza. Esso coincide con il codice di migrazione o di attivazione nei casi disciplinati dalla delibera n. 52/09/CIR (quest'ultimo corrispondente, nell'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR, alla sequenza COW DN M).

Donor di entrare in possesso di informazioni riservate del cliente (come il *codice segreto*), come ulteriore requisito di garanzia, il *Donor* non potrà elaborare o conservare le informazioni presenti ed estratte dal tracciato *record* che non siano strettamente necessarie alla fornitura del servizio di NP pura.

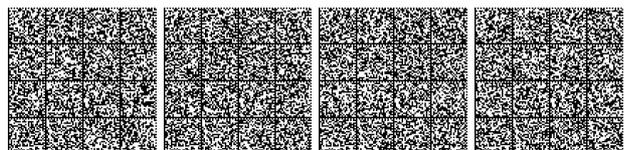
1.3. Modalità di generazione del *codice segreto.*

9. L'Autorità in linea generale ritiene, in un'ottica di efficienza, semplificazione, armonizzazione dei processi oltre che di minimizzazione dei costi, che la disciplina relativa alla gestione del *codice segreto*, prevista dalla delibera n. 52/09/CIR, debba essere estesa alle procedure di NP pura. Si ritiene quindi opportuno che le modalità di generazione, fornitura ed utilizzo del *codice segreto* per le procedure di NP pura siano allineate a quelle previste per le procedure di attivazione e migrazione. Ciò consentirà di implementare, per tutti i tipi di trasferimento delle utenze di rete fissa, un'unica procedura di gestione del *codice segreto*, con evidenti vantaggi per il mercato ed i clienti. Infatti, in tal modo sarà data la possibilità al cliente di richiedere il trasferimento della propria utenza ad altro operatore in modo trasparente rispetto alla sottostante procedura tecnica effettivamente utilizzata. Ne conseguirà, inoltre, una semplificazione delle attività di implementazione e gestione delle procedure da parte degli stessi operatori.

10. L'Autorità ritiene, pertanto, che il *codice segreto* debba essere generato, anche per le procedure di NP pura, secondo le stesse modalità previste per le procedure di migrazione/attivazione, di cui all'art. 1, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR.

11. Sulla base del suddetto principio ne consegue che gli operatori che utilizzano servizi intermedi di Telecom Italia di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS e che hanno, pertanto, già comunicato ai propri clienti l'elenco dei 200 codici segreti, dovranno utilizzare lo stesso insieme di codici anche per le procedure di NP pura (sia in qualità di operatori *Donating* sia di *Recipient*) sia su accessi di Telecom Italia sia su accessi proprietari. Sulla base dello stesso principio Telecom Italia utilizzerà, ai fini della procedura in oggetto (in qualità di *donating* e *recipient*), il *codice segreto* già fornito ai sensi della delibera n. 52/09/CIR. Ne segue che, ai fini della fornitura della portabilità del numero pura, gli operatori che hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, già comunicato il *codice segreto* ai propri clienti non devono fornire a quest'ultimo un nuovo *codice segreto*[4].

---

[4] Ciò rimane valido anche per gli operatori che, pur avendo già fornito il *codice di migrazione* associato a servizi intermedi di Telecom Italia, hanno anche accessi proprietari. Il *codice segreto*, contenuto in detto *codice di migrazione* secondo le specifiche di cui alla delibera n. 52/09/CIR, che è stato associato ad un certo cliente (cui sono forniti servizi di comunicazione elettronica su accessi di Telecom Italia e accessi

12. Specularmente, i clienti in possesso di un *codice segreto*, così come ad essi fornito dai propri operatori *Donating* ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, utilizzeranno lo stesso codice in caso decidano di richiedere la prestazione di sola portabilità del numero.

13. Gli operatori che forniscono ai propri clienti servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale[5]), identificati da numeri soggetti a portabilità del numero ai sensi del presente provvedimento, esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS e che non hanno, pertanto, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR fornito ai propri clienti il *codice segreto*, dovranno generare e comunicare agli altri operatori l'elenco dei 200 codici segreti secondo le modalità previste all'art. 1, commi 2, 3 e 8, della stessa delibera n. 52/09/CIR. Gli stessi operatori sono tenuti ad adeguarsi alle previsioni, di cui all'art. 1, commi 11 e 12 della delibera n. 52/09/CIR e successive modificazioni, relative agli aspetti legati alla soluzione di situazioni di coincidenza tra *codici segreti* di diversi operatori.

1.4. Sintassi/semantica della stringa di caratteri fornita al cliente ai fini della NP pura (*codice NP*, come caso particolare del *codice di trasferimento dell'utenza*).

14. Come sopra premesso, ai fini della procedura oggetto del presente provvedimento sono tenuti a fornire il *codice segreto* ai propri clienti gli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare vocale), identificati da numeri soggetti a portabilità del numero ai sensi del presente provvedimento, esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS e che non hanno, pertanto, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR già fornito ai propri clienti il *codice segreto*. Per gli altri operatori resta valido il *codice segreto* già fornito ai sensi di detta delibera.

---

proprietari) è utilizzato, per tale cliente, anche ai fini della portabilità (NP pura) sia dei numeri associati agli accessi proprietari sia agli accessi di Telecom Italia.

[5] Con la dicitura "servizi di comunicazione vocale" ci si riferisce ai servizi telefonici accessibili al pubblico offerti tramite numerazione geografica o ai servizi di comunicazione vocale nomadici, offerti con numerazione con codice 55, di cui di cui alla delibera n. 11/06/CIR. L'Autorità ritiene opportuno che anche la portabilità dei numeri con codice 55, associati ai servizi di comunicazione vocale nomadici, sia disciplinata dal presente provvedimento.

15. Con riferimento ai suddetti operatori che non hanno ancora fornito il *codice segreto* ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, l'Autorità ritiene che il formato del *codice di trasferimento dell'utenza* (che include il *codice segreto*) che questi devono fornire ai propri clienti debba conservare la struttura sintattica del *codice di migrazione,* come noto costituita dal campo COW, COR, COS e dal carattere di controllo M. I punti che seguono descrivono la sintassi/semantica di tali campi nel caso del *codice di trasferimento dell'utenza* fornito dagli operatori di cui sopra.

- **Il campo COW**. La sintassi/semantica di tale campo è definita dall'art. 1, commi 2, 3 e 4, della delibera n. 52/09/CIR.

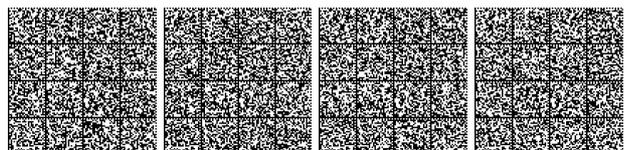
- **Il campo COR**. Si richiama che, considerato che i 200 codici segreti per operatore dovranno essere necessariamente riutilizzati su un certo numero di clienti, è necessario, al fine della verifica della correttezza del *codice segreto* da effettuare a seguito della ricezione della richiesta di portabilità dal *recipient*, coerentemente con quanto previsto all'art. 2, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR, che la stringa COW sia associata, nei DB dell'operatore, al cliente tramite uno specifico identificativo[6]. Tale identificativo funge, nei DB cliente del *donating*, da indirizzo della posizione del COW associato al cliente che ha richiesto il passaggio. Atteso che, nel caso della richiesta di portabilità del numero, l'operatore *recipient* comunica, nel tracciato *record*, il numero (o i numeri) oggetto di portabilità, l'Autorità ritiene che tale indirizzo potrà, nel caso delle procedura in oggetto, coincidere con il (o uno dei, in caso multi-numero) numero di telefono (DN) del cliente stesso[7]. Essendo il numero oggetto di portabilità ovviamente noto al cliente ne segue che la comunicazione esplicita, da parte del *donating*, di tale dato all'interno del COR sia superflua. Tuttavia l'Autorità ritiene opportuno, al fine di mantenere la struttura del *codice di trasferimento dell'utenza* uguale a quella delle migrazioni, che tale campo COR sia comunque compilato con una stringa convenzionale[8], non trasmessa nei tracciati record di NP pura e pertanto non oggetto di verifica da parte del *donating*.

- **Il campo COS**. Come noto, nel caso delle migrazioni è costituito da 3 caratteri e definisce il servizio intermedio, nell'elenco dei servizi di cui alla delibera n. 274/07/CONS, sottostante il servizio finale. Atteso che nel caso in oggetto

---

[6] Tale identificativo coincide, per le attivazioni, con il campo COR ai sensi dell'art. 2, comma 3 della delibera n. 52/09/CIR.

[7] I DB cliente generalmente associano a quest'ultimo i numeri di telefono assegnati.

[8] Gli Operatori hanno convenuto con la stringa "12345678" nel corso dell'audizione del 14 maggio 2010.

l'operatore utilizza o un accesso proprietario o un servizio intermedio non ricompreso tra quelli disciplinati dalla delibera n. 274/07/CONS (quali ad esempio i circuiti *terminating*) l'Autorità ritiene opportuno, sempre al fine di riutilizzare il formato del codice di migrazione, definire per tale campo un valore convenzionale non trasmesso nei tracciati *record* di NP pura e pertanto non oggetto di verifica da parte del *donating*[9].

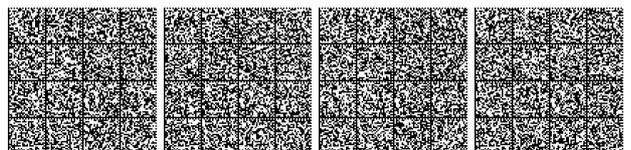
- **Il carattere di controllo**. E' definito secondo le specifiche di cui all'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR.

16. Sulla base di quanto premesso la stringa completa (*codice* NP), fornita dal *Donating* al cliente è quindi costituita dalla concatenazione dei campi COW (valorizzato secondo quanto definito all'art. 1, commi 2, 3 e 4 della delibera n. 52/09/CIR), COR (valorizzato in modo convenzionale con "12345678"), COS (valorizzato in modo convenzionale con "222") e del carattere di controllo (M). Tale soluzione presenta il vantaggio di armonizzare la struttura dei *codici di trasferimento delle utenze* fisse. Inoltre, la valorizzazione convenzionale del campo COS ("222" per quanto concordato dagli operatori) fornisce l'evidenza al *recipient* che il cliente è attestato su un accesso non ricompreso nelle procedure di migrazione. In tal modo il *recipient* sarà messo nelle condizioni di dare avvio alla corretta procedura per il passaggio del cliente (ad esempio la procedura di migrazione di cui alla delibera n. 52/09/CIR o la procedura di portabilità del numero pura, laddove applicabili).

1.5. Fornitura del *codice segreto* al cliente ed avvio della procedura. Principi generali.

17. Gli operatori *donating* che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare vocale), identificati da numeri soggetti a portabilità del numero ai sensi del presente provvedimento, e che non hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, già fornito il *codice segreto* ai propri clienti, saranno tenuti a fornirlo a questi ultimi (incluso nel codice di *trasferimento dell'utenza*, secondo la sintassi/semantica precedentemente definita) nelle modalità previste dalla vigente normativa per le procedure di migrazione/attivazione (IVR/*call center*, *web*, fattura).

---

[9] Gli operatori hanno convenuto che il campo COS possa essere convenzionalmente posto al valore "222" nel caso di accessi proprietari o di accessi realizzati su servizi intermedi non rientranti tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS. Resta inteso che qualora l'Autorità decidesse di far rientrare questi ultimi servizi intermedi all'interno delle procedure di migrazione il campo COS potrà assumere, in tal caso, un diverso specifico valore che identifica il servizio.

18. L'operatore *Recipient* che intende richiedere l'avvio della procedura di NP pura acquisisce, indipendentemente dalla tipologia di *codice di trasferimento dell'utenza* in possesso del cliente (codice di migrazione/attivazione/NP), il *codice segreto* contenuto nel campo COW. Il dato da inviare al *donating*, al fine dell'individuazione del cliente nel proprio DB, coincide con il DN (o uno dei DN) soggetto a portabilità[10] ed è, pertanto, indipendente dal contenuto del campo COR del *codice di trasferimento dell'utenza*. Per ragioni di armonizzazione con le procedure di migrazione/attivazione ed al fine di agevolare il processo di acquisizione, da parte del *recipient*, dei numeri oggetto di portabilità l'Autorità ritiene opportuno che gli operatori pubblichino comunque in fattura tutti i numeri attivi dei propri clienti, anche quando questi sono associati ad accessi proprietari o ad accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS.

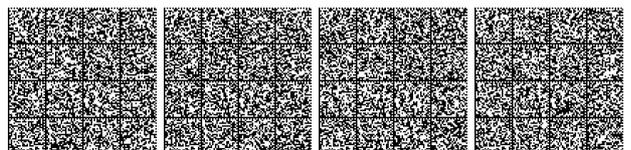
2. INTEGRAZIONI E MODIFICHE ALLA PROCEDURA DI NP PURA DI CUI ALLA DELIBERA N. 41/09/CIR.

19. Gli operatori hanno generalmente condiviso quanto riportato nel documento tecnico trasmesso, in data 2 marzo 2010, in merito ai diagrammi delle procedure fatto salvo quanto segue.

20. Con riferimento ai casi in cui il cliente che intende richiedere la portabilità del numero si rivolge al *donating*, gli operatori hanno richiesto che quest'ultimo sia tenuto unicamente ad invitare il cliente a rivolgersi al *recipient* non esistendo, ad oggi, nell'ambito delle procedure oggetto del presente provvedimento, fatto salvo il caso previsto dall'offerta di riferimento di interconnessione vigente del "rientro del numero" in Telecom Italia quando questa sia contemporaneamente *recipient* sia *donor*, una procedura che consenta al *donating* di avviare la portabilità del numero attivando direttamente il *recipient*. Appare opportuno precisare che nel caso in cui la richiesta di passaggio del cliente, rivolta al *donating*, implichi il rientro del numero in Telecom Italia (che agisce da *donor* e *recipient*) è facoltà del *donating* di utilizzare la procedura di rientro succitata in luogo di richiedere al cliente di rivolgersi al *recipient*. Si ritiene altresì opportuno che il *donating*, in ogni caso, utilizzi la procedura che verrà richiesta dal cliente.

21. Ciò premesso, l'Autorità ritiene, sulla base delle considerazioni sopra esposte e delle risultanze del tavolo tecnico, che la procedura di NP pura, di cui alla delibera

---

[10] Quest'ultimo dato può non coincidere con il campo COR in possesso del cliente ed incluso nel codice di migrazione/attivazione.

n. 41/09/CIR, debba essere modifica ed integrata secondo le indicazioni di seguito riportate.

2.1. Avvio della procedura di NP ed ingaggio del *Donating*.

22.

t_{-1}: Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore *Donating* e instaurare, usufruendo della *Service Provider Portability*, un rapporto contrattuale con l'operatore *Recipient*, comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua intenzione all'operatore *Recipient* o all'operatore *Donating*. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di *Service Provider Portability* direttamente al *Donating*, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al *Recipient* e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento di utenza. La volontà del cliente può essere rappresentata anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico. Il *Recipient* richiede al cliente il *codice segreto* costituito dalla stringa COW di cui alla delibera n. 52/09/CIR, contenuta nel *codice di trasferimento di utenza* in possesso del cliente (*codice di migrazione* o *codice di attivazione* o *codice NP*). Il *Recipient* può utilizzare il carattere di controllo (M) per verificare, in tempo reale, la corretta corrispondenza, con quanto fornito dal *Donating* al cliente, della stringa (*codice di trasferimento dell'utenza*) comunicata da quest'ultimo all'operatore *Recipient*;

t_0: l'operatore *Recipient* invia al *Donor* la richiesta di NP. La comunicazione contiene: il *codice segreto* (coincidente con la stringa alfanumerica COW), il/i DN di cui è richiesta la portabilità, entrambi a questi forniti dal cliente, e la DAC (DAC $\geq t_1 + 8$ giorni lavorativi nei casi semplici, DAC $\geq t_1 + 13$ giorni lavorativi nei casi complessi). All'atto della ricezione della comunicazione il *Donor* ne notifica in modo automatico, al *Recipient*, la ricezione.

t_1 ($=t_0+1$): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'operatore *Recipient*, l'operatore *Donor*, effettuate le verifiche formali e tecniche, invia:

- in caso di esito positivo delle verifiche, un messaggio di pre-notifica al *Donating* (con comunicazione della stringa COW, del/dei DN oggetto di portabilità e della DAC richiesta dal *Recipient*). Il *Donating* a sua volta invia, al *Donor*, una notifica automatica di ricezione della richiesta. Il *Donor* invia, contestualmente al messaggio di pre-notifica al *Donating*, una notifica di accettazione all'operatore *Recipient*;

- in caso di esito negativo delle verifiche, una notifica al *Recipient* di KO formale o tecnico.

2.2. Caso OLO *Donating* in WLR o VULL.

23. Nella procedura di NP pura “Donor centrica”, la comunicazione avviene esclusivamente o tra i soggetti *Recipient* e *Donor*, oppure tra *Donor* e *Donating* tecnico. Generalmente, per gli OLO, il *Donating* commerciale coincide con il *Donating* tecnico che ha in gestione la numerazione. Nel caso di servizi forniti su WLR o VULL, l'operatore in WLR o VULL rappresenta il *Donating* commerciale mentre Telecom Italia *Wholesale* il *Donating* tecnico. Nel caso in cui Telecom Italia sia anche *Donor*, *Donor* e *Donating* tecnico coincidono. Al fine di consentire all’operatore in WLR o VULL di svolgere le verifiche di propria competenza si ritiene pertanto opportuno che, nei casi suddetti, la procedura si basi sulle seguenti linee guida. Nel caso di servizio finale offerto su WLR o VULL il *Recipient* invia la richiesta di NP al *Donor*; quest’ultimo, ricevuta la richiesta di NP ed effettuate le verifiche tecniche e formali, la inoltra, con le relative notifiche, al *Donating* tecnico Telecom Italia, il quale, a sua volta, la inoltra all’operatore *Donating*, in WLR o VULL, per le verifiche di competenza.

2.3. Attività di verifica del *Donating*. Caso di *Donating* diverso da Telecom Italia.

24. Nel caso in cui il *Donating* sia diverso da Telecom Italia, la procedura prosegue nel modo seguente:

t_2 ($=t_1+1$): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell’operatore *Donor*, l’operatore *Donating*, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia:

- in caso di esito positivo, una notifica di accettazione all’operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, una notifica di “KO formale” o di “KO per capacità di evasione” all’operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all’operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

t_3: entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), l’operatore *Donating*, effettuate le verifiche tecniche (ovvero verifica del *codice segreto* e di un eventuale altro ordine di passaggio già in corso), invia:

- in caso di esito positivo, la notifica di accettazione all'operatore *Donor*;

- in caso di esito negativo, la notifica di "KO tecnico " o "KO per codice segreto errato" all'operatore *Donor* il quale, contestualmente, la inoltra all'operatore *Recipient*;

- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

2.4. Attività di verifica del *Donating*. Caso di Telecom Italia *Donating*.

25. Nel caso di *Donating* Telecom Italia, la procedura di verifica è svolta nel modo seguente:

t_2 (=t_1+1): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Donor*, l'operatore *Donating* tecnico, coincidente con Telecom Italia *Wholesale*, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia:

- in caso di esito positivo, una richiesta di verifica del *codice segreto* ai sistemi automatici della divisione *Retail* di Telecom Italia ed una notifica di accettazione all'operatore *Donor.* In alternativa, per quest'ultimo messaggio, in caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso;

- in caso di esito negativo, una notifica di "KO formale" o di "KO per capacità di evasione" all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;

t_{PIN} (=t_2+1): la divisione *Retail* di Telecom Italia, dopo aver preso in carico la richiesta della divisione rete, verifica in modo automatico, mediante appositi sistemi informatici, che il *codice segreto* ricevuto (a tal fine il cliente, cui è associato il COW, è identificato dal/dai DN oggetto di portabilità) coincida con quello dalla stessa assegnato al cliente e comunica a Telecom Italia *Wholesale* l'esito della verifica, entro 24 ore dall'invio della comunicazione suddetta. Nel caso in cui l'esito della verifica sia negativo la divisione commerciale comunica alla divisione rete uno scarto con causale "Codice segreto errato"; in caso di mancato riscontro, decorse le 24 ore di cui sopra, è applicabile il meccanismo del silenzio assenso. In caso di ricezione di uno scarto per "codice segreto errato", Telecom Italia *Wholesale* lo inoltra, contestualmente, al *Donor* e questi, a sua volta, lo inoltra, contestualmente, al *Recipient*.

t_3: entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), Telecom Italia *Wholesale*, effettuate le verifiche tecniche, invia:

- in caso di esito positivo, una notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, una notifica di "KO tecnico" all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

DAC-5: non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC, Telecom Italia *Wholesale* invia alla divisione *Retail* la notifica della richiesta di NP con indicazione della DAC.

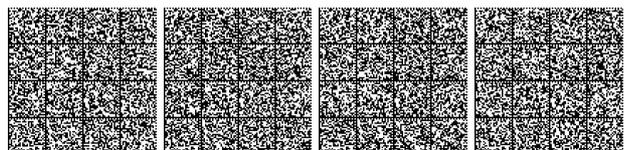
2.5. *Provisioning* della *Number Portability.*

26. L'espletamento della NP viene effettuato nel modo seguente:

t_4: l'operatore *Donor*, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore *Donating* o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il *cut-over* nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di *Service Provider Portability* al *Recipient* ed al *Donating* (quest'ultimo effettua le eventuali riconfigurazioni degli instradamenti in modo sincrono al *Donor*, al fine di evitare disservizi ai clienti portati).

3. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE TRA LA DIVISIONE RETE E LA DIVISIONE COMMERCIALE DELL'OPERATORE NOTIFICATO.

27. La comunicazione tra le divisioni rete e commerciale dell'operatore notificato deve avvenire nel rispetto del principio di separazione amministrativa previsto dalla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni. La divisione *Retail* non deve quindi utilizzare, per fini commerciali, le informazioni relative alle comunicazioni con la divisione *Wholesale* finalizzate alla verifica del *codice segreto*.

28. La comunicazione tra le divisioni *wholesale* e commerciale dell'operatore notificato deve avvenire in conformità alle considerazioni fornite dalla Commissione Europea in sede di adozione della delibera n. 274/07/CONS. La

notifica di NP dovrebbe essere, pertanto, inviata alla divisione *Retail* in modo da limitare il rischio di comportamenti di *retention* anticompetitivi.

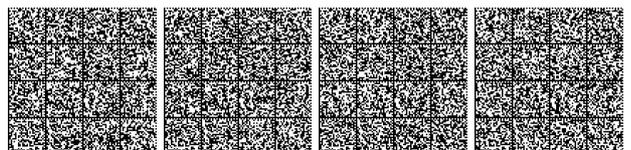
29. La notifica di NP alla divisione commerciale di Telecom Italia deve avvenire con un preavviso necessario e sufficiente a svolgere le attività di chiusura del contratto. In analogia alla procedura di attivazione, si ritiene adeguato che la notifica di NP venga inviata dalla divisione rete alla divisione commerciale non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC.

30. Così come disposto dalla delibera n. 52/09/CIR per le attivazioni, la verifica del *codice segreto* deve essere eseguita da sistemi automatici della divisione commerciale su richiesta della divisione rete. La divisione rete, quindi, non interroga direttamente il DB dei codici segreti dei clienti gestito dalla divisione commerciale, bensì inoltra ai sistemi automatici di quest'ultima una esplicita richiesta di verifica. La divisione *Retail*, per il tramite dei propri sistemi automatici, deve comunicare l'esito della verifica entro 1 giorno solare, trascorso il quale è applicabile il meccanismo del silenzio assenso.

31. La comunicazione tra le divisioni rete e commerciale dell'operatore notificato deve avvenire, altresì, nel rispetto delle misure di garanzia previste nella delibera n. 52/09/CIR. Il personale della divisione *Retail* non può accedere all'elenco dei *codici segreti* verificati. Per tale ragione, l'accesso ai sistemi informativi deve essere protetto mediante gli strumenti di autenticazione previsti dalla delibera n. 52/09/CIR. Gli accessi ai sistemi di verifica automatica devono essere regolati attraverso un sistema di controllo basato su *user-id*/*password*, *log* degli accessi e delle attività, procedure di abilitazione dell'accesso, e comunque attraverso l'adozione delle misure di riservatezza di cui alla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni.

32. In linea con quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, si ritiene che nelle comunicazioni tra divisione rete e divisione commerciale di Telecom Italia, finalizzate all'esecuzione delle attività necessarie alla chiusura del contratto, non debbano essere trasmesse informazioni sull'identità dell'operatore *Recipient*: la sua conoscenza non rappresenta, infatti, un'informazione strettamente necessaria alla cessazione commerciale del cliente. A garanzia di massima trasparenza, la comunicazione dalla divisione rete alla divisione commerciale potrebbe avvenire utilizzando lo stesso tracciato *record* definito nel tavolo tecnico e privato di ogni campo attraverso cui sia possibile risalire all'identità del *Recipient*.

4. CAPACITÀ DI EVASIONE.

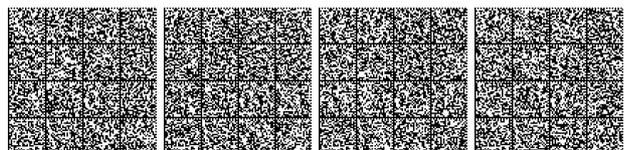
33. Ai sensi dell'art. 7, comma 4, della delibera n. 41/09/CIR, l'Autorità definisce le soglie di capacità di evasione e le modalità di ripartizione della stessa. La delibera

n. 68/08/CIR definisce, per gli OLO, le soglie di capacità di evasione giornaliera degli ordinativi relativi alle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, ovvero per quelle richieste di NP con contestuale trasferimento dell'accesso.

34. L'Autorità ritiene ragionevole trattare le due casistiche di NP (con o senza trasferimento dell'accesso) in maniera unificata, anche in un'ottica di semplificazione ed armonizzazione dei sistemi e dei processi. Si ritiene pertanto che la valutazione delle soglie di capacità giornaliera per le richieste di NP pura possano essere effettuate attraverso gli stessi sistemi implementati dagli operatori alternativi (OLO) per le procedure di migrazione. Ciò consente una riduzione degli investimenti e degli sviluppi necessari, determinando una rapida messa in esercizio delle procedure stesse, a lungo attese dagli Operatori e dagli utenti.

35. Pertanto gli operatori alternativi (OLO) che hanno implementato le procedure di migrazione, ai fini della capacità di evasione, dovranno limitarsi ad inserire le richieste di migrazione e di NP pura all'interno di una unica coda di servizio con disciplina di tipo FIFO (*First In First Out*). Dall'analisi dei dati di monitoraggio delle procedure di migrazione prevista dalle delibere n. 274/07/CONS e n. 68/08/CIR, emerge che l'attuale capacità di evasione fornita dagli operatori *Donating* non sia, ad oggi, a rischio di saturazione rispetto al numero di richieste di migrazione ricevute. Ne deriva, allo stato, la disponibilità, nei sistemi degli Operatori, di una residua capacità di evasione giornaliera che consentirebbe di gestire, nel breve termine, anche le richieste di NP pura senza ulteriori interventi ed investimenti.

36. Gli altri operatori che non rientrano tra quelli di cui al punto precedente, ad esclusione di Telecom Italia, che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale), identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento, esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a* della delibera n. 274/07/CONS dovranno adeguarsi, ai fini della definizione e della verifica della capacità di evasione, a quanto previsto dagli articoli 1, 2, 3, 4 e 5 della delibera n. 68/08/CIR.

37. Le soglie complessive di capacità di evasione giornaliera di cui alla delibera n. 68/08/CIR, potranno essere adeguate dall'Autorità a seguito della messa in esercizio delle procedure di NP pura, qualora l'analisi dei dati di monitoraggio delle procedure dovesse evidenziare delle criticità.

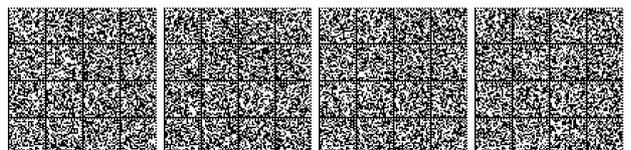
38. Nel caso Telecom Italia sia *Donating* si ritiene che debba essere garantita la continuità con quanto oggi in vigore nelle procedure di *Number Portability* pura. Pertanto, in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, si ritiene che la valutazione delle soglie giornaliere di capacità di evasione delle richieste di NP

pura debba essere svolta nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle Offerte di Riferimento, di Telecom Italia, per i servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa.

5. TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE

39. Nei commenti al documento tecnico trasmesso in data 2 marzo 2010, gli Operatori hanno fornito puntuali descrizioni delle attività e delle relative tempistiche connesse all'implementazione delle procedure di NP pura. Inoltre, gli Operatori hanno fornito le loro considerazioni sulla opportunità e sulla durata di un periodo di sperimentazione delle nuove procedure. La tematica delle tempistiche di implementazione e della sperimentazione è stata, altresì, affrontata nel corso della audizione del 14 maggio 2010.

40. Da quanto emerso, l'implementazione delle procedure risulta vincolata alle finestre temporali per il rilascio delle nuove funzionalità di ciascun operatore. Per tale ragione la maggior parte degli operatori ha previsto, per lo sviluppo dei processi di NP di cui al presente provvedimento, una durata compresa tra 3 e 6 mesi dalla data di pubblicazione della presente delibera. Gli operatori hanno inoltre auspicato ulteriori riunioni del tavolo tecnico al fine di consolidare le modalità e le tempistiche di sperimentazione delle procedure oggetto del presente provvedimento.

41. L'Autorità ritiene ragionevole un periodo di implementazione di 4 mesi, anche alla luce di quanto era stato previsto nelle procedure di migrazione. L'Autorità ritiene altresì ragionevole, anche alla luce dei positivi esiti ottenuti con le procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR, prevedere un periodo di sperimentazione/transitorio di 2 mesi, in linea con quanto già previsto per le procedure di migrazione/attivazione. Si ritiene altresì opportuno che le modalità di svolgimento del periodo di sperimentazione/transitorio siano discusse nell'ambito del Tavolo Tecnico NP e, una volta definite, comunicate dall'Autorità agli operatori secondo le modalità già adottate per le procedure di migrazione/attivazione.

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1
(Principi generali sull'utilizzo del *codice segreto* nelle procedure di portabilità pura del numero geografico)

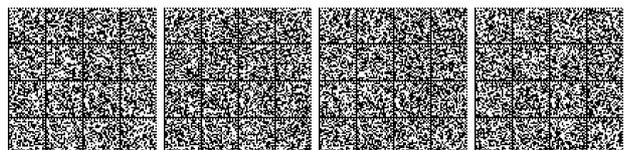
1. Ai sensi della delibera n. 41/09/CIR il cliente che intende richiedere la *Service Provider Portability* fornisce all'operatore *Recipient*, tra i dati e la documentazione necessaria alla erogazione della prestazione richiesta, il *codice segreto* ed il carattere di controllo che gli sono stati comunicati dall'operatore *Donating*.

2. Il *Recipient* può utilizzare il carattere di controllo di cui sopra per verificare la corrispondenza del *codice segreto* (e dell'intera stringa di dati che compone il codice di *trasferimento dell'utenza*) fornitogli dal cliente con quanto comunicato, a quest'ultimo, dal *Donating*: la verifica ha esito positivo se il carattere di controllo calcolato dall'operatore, secondo l'algoritmo riportato nell'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR, corrisponde al carattere di controllo comunicato dal cliente. In caso di esito negativo il *Recipient* provvede ad acquisire nuovamente il *codice segreto* dal cliente.

3. Il *codice segreto* è trasmesso, per il tramite del *Donor* e secondo le specifiche di cui all'art. 5, dal *Recipient* al *Donating* e da questi verificato. La fornitura del servizio di NP pura è subordinata alla correttezza del *codice segreto*.

4. Il *Donating* accerta la correttezza del *codice segreto* nell'ambito delle verifiche tecniche e nel rispetto delle tempistiche, per queste previste, dalla procedura definita all'art. 5.

5. In caso la verifica del *codice segreto* fornisca un esito negativo, il *Donating* invia al *Donor* un rifiuto con una specifica causale di scarto "Codice segreto errato", interrompendo, di conseguenza, la procedura per la fornitura del servizio. Il *Donor* inoltra, senza indugio e senza alterazioni della causale di scarto ricevuta, la notifica di KO al *Recipient*.

6. Il *Donor* inoltra al *Donating* le informazioni trasmesse dal *Recipient*, tra cui il *codice segreto*, senza alterazioni. Il *Donor* inoltra al *Recipient*, senza alterazioni, le informazioni trasmesse dal *Donating*. E' fatto divieto al *Donor* di elaborare o conservare le informazioni presenti nel tracciato *record* che non siano strettamente necessarie alla fornitura del servizio di NP pura.

Articolo 2
(Modalità di generazione del *codice segreto*)

1. E' estesa alle procedure di NP pura la disciplina relativa alla generazione, fornitura ed utilizzo del *codice segreto*, prevista dalla delibera n. 52/09/CIR.

2. Ai fini della gestione delle procedure di NP pura il *codice segreto* è generato secondo le modalità previste per le procedure di migrazione/attivazione, di cui all'art. 1, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR.

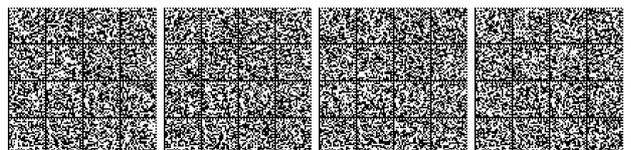
3. Gli operatori che utilizzano servizi intermedi di Telecom Italia di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS e che hanno, pertanto, già comunicato ai propri clienti l'elenco dei 200 codici segreti, utilizzano lo stesso insieme di codici comunicati anche per le procedure di NP pura (sia in qualità di operatori *Donating* sia di *Recipient*).

4. Telecom Italia utilizza, ai fini della procedura di portabilità del numero pura (in qualità di *donating* e *recipient*), il *codice segreto* già fornito ai sensi della delibera n. 52/09/CIR.

5. I clienti in possesso di un *codice segreto*, così come ad essi fornito dai propri operatori *Donating* ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, utilizzano lo stesso codice anche in caso decidano di richiedere la prestazione di sola portabilità del numero.

6. Gli altri operatori, che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale), identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento, ai propri clienti esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a* della delibera n. 274/07/CONS, che non hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, fornito ai propri clienti il *codice segreto*, generano l'elenco dei 200 codici segreti secondo le modalità previste all'art. 1, comma 8, della stessa delibera n. 52/09/CIR. Gli stessi operatori si adeguano alle previsioni di cui all'art. 1, commi 11 e 12 della delibera n. 52/09/CIR e successive modificazioni, relative agli aspetti legati alla soluzione di situazioni di coincidenza tra *codici segreti* di diversi operatori.

Articolo 3
(Sintassi/semantica della stringa di caratteri fornita al cliente -*codice di trasferimento utenza*- ai fini della NP pura: *codice NP*)

1. Gli operatori che non hanno ancora fornito il codice segreto ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, forniscono ai propri clienti il *codice di trasferimento dell'utenza* utilizzando la struttura sintattica del *codice di migrazione* costituita dal campo

COW, COR, COS e dal carattere di controllo M. I singoli campi assumono i valori e significati di seguito indicati:

a. *Il campo COW*. La sintassi/semantica di tale campo è definita dall'art. 1, commi 2, 3 e 4, della delibera n. 52/09/CIR.

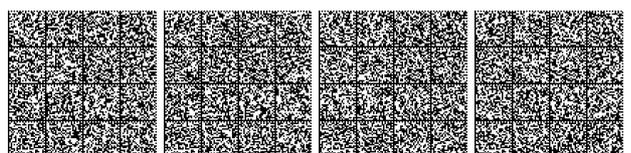
b. *Il campo COR*. E' compilato con una stringa di caratteri convenzionale, non trasmessa nei tracciati *record* di NP pura e pertanto non oggetto di verifica da parte del *donating*.

c. *Il campo COS*. E' compilato con una stringa di caratteri convenzionale non trasmessa nei tracciati *record* di NP pura e pertanto non oggetto di verifica da parte del *donating*.

d. *Il carattere di controllo*. E' definito secondo le specifiche di cui all'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR.

Articolo 4
(Principi generali relativi alla fornitura del *codice segreto* al cliente ed all'avvio della procedura di portabilità del numero pura)

1. Gli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale), identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento, e che non hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, già fornito il *codice segreto* ai propri clienti, forniscono a questi ultimi il *codice segreto* (incluso nel codice di *trasferimento dell'utenza*, la cui sintassi/semantica è definita all'art. 3) nelle modalità previste dalla vigente normativa per le procedure di migrazione/attivazione (IVR/*call center*, *web*, fattura).

2. L'operatore *Recipient* che intende richiedere l'avvio della procedura di NP pura acquisisce, indipendentemente dalla tipologia di *codice di trasferimento dell'utenza* in possesso del cliente (codice di migrazione/attivazione/NP), il *codice segreto* contenuto nel campo COW. Il dato da inviare al *donating*, secondo le modalità definite all'art. 5, al fine dell'individuazione del cliente nel proprio DB, coincide con il DN (o uno dei DN) soggetto a portabilità ed è, pertanto, indipendente dal contenuto del campo COR del *codice di trasferimento dell'utenza*.

Articolo 5
(Modifiche alla procedura di portabilità del numero su rete fissa per numeri geografici di cui all'art. 7 della delibera n. 41/09/CIR)

1. Il presente articolo sostituisce l'articolo 7 della delibera n. 41/09/CIR.

Avvio della procedura di NP ed ingaggio del *Donating*.

2.

t_{-1}: Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore *Donating* e instaurare, usufruendo della *Service Provider Portability*, un rapporto contrattuale con l'operatore *Recipient*, comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua intenzione all'operatore *Recipient* o all'operatore *Donating*. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di *Service Provider Portability* direttamente al *Donating*, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al *Recipient* per dare corso alla richiesta di passaggio del numero e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento di utenza. Nel caso in cui la richiesta del cliente al *donating* implichi il rientro del numero in Telecom Italia (che agisce contemporaneamente da *donor* e *recipient*) è facoltà dell'operatore *donating* attivare direttamente la procedura di rientro del numero secondo le procedure definite nella vigente offerta di riferimento per i servizi di interconnessione (raccolta e terminazione delle chiamate telefoniche). La volontà del cliente può essere rappresentata anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico. Il *Recipient* richiede al cliente il *codice segreto* costituito dalla stringa COW, di cui alla delibera n. 52/09/CIR, contenuta nel *codice di trasferimento di utenza* in possesso del cliente (*codice di migrazione* o *codice di attivazione* o *codice NP*). Il *Recipient* può utilizzare il carattere di controllo (M) per verificare, in tempo reale, la corretta corrispondenza, con quanto fornito dal *Donating* al cliente, della stringa (*codice di trasferimento dell'utenza*) comunicata da quest'ultimo all'operatore *Recipient*.

t_0: l'operatore *Recipient* invia al *Donor* la richiesta di NP. La comunicazione contiene: il *codice segreto* (coincidente con la stringa alfanumerica COW), il/i DN di cui è richiesta la portabilità, entrambi a questi forniti dal cliente, e la DAC (DAC $\geq t_1 + 8$ giorni lavorativi nei casi semplici, DAC $\geq t_1 + 13$ giorni lavorativi nei casi complessi). All'atto della ricezione della comunicazione il *Donor* ne notifica in modo automatico, al *Recipient*, la ricezione.

t_1 (=t_0+1): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'operatore *Recipient*, l'operatore *Donor*, effettuate le verifiche formali e tecniche, invia:

- in caso di esito positivo delle verifiche, un messaggio di pre-notifica al *Donating* (con comunicazione della stringa COW, del/dei DN oggetto di portabilità e della DAC richiesta dal *Recipient*). Il *Donating* a sua volta invia, al *Donor*, una notifica automatica di ricezione della richiesta. Il *Donor* invia, contestualmente al messaggio di pre-notifica al *Donating*, una notifica di accettazione all'operatore *Recipient*;

- in caso di esito negativo delle verifiche, una notifica al *Recipient* di KO formale o tecnico.

Caso OLO Donating in WLR o VULL.

3. Nel caso di servizio finale offerto su WLR o VULL il *Recipient* invia la richiesta di NP al *Donor*; quest'ultimo, ricevuta la richiesta di NP ed effettuate le verifiche tecniche e formali, la inoltra, con le relative notifiche, al *Donating* tecnico Telecom Italia, il quale, a sua volta, la inoltra all'operatore *Donating*, in WLR o VULL, per le verifiche di competenza. Nel caso in cui il *Donor* è Telecom Italia, *Donor* e *Donating* tecnico coincidono.

Attività di verifica del *Donating*. Caso di *Donating* diverso da Telecom Italia.

4.

t_2 (=t_1+1): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'operatore *Donor*, l'operatore *Donating*, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia:

- in caso di esito positivo, una notifica di accettazione all'operatore *Donor*;

- in caso di esito negativo, una notifica di "KO formale" o di "KO per capacità di evasione" all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;

- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

t_3: entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), l'operatore *Donating*,

effettuate le verifiche tecniche (ovvero verifica del *codice segreto* e di un eventuale altro ordine di passaggio già in corso), invia:

- in caso di esito positivo, la notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, la notifica di "KO tecnico " o "KO per codice segreto errato" all'operatore *Donor* il quale, contestualmente, la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

Attività di verifica del *Donating*. Caso di Telecom Italia *Donating*.

5.

t_2 ($=t_1+1$): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Donor*, l'operatore *Donating* tecnico, coincidente con Telecom Italia *Wholesale*, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia:

- in caso di esito positivo, una richiesta di verifica del *codice segreto* ai sistemi automatici della divisione *Retail* di Telecom Italia ed una notifica di accettazione all'operatore *Donor*. In alternativa, per quest'ultimo messaggio, in caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso;
- in caso di esito negativo, una notifica di "KO formale" o di "KO per capacità di evasione" all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

t_{PIN} ($=t_2+1$): la divisione *Retail* di Telecom Italia, dopo aver preso in carico la richiesta della divisione rete, verifica in modo automatico, mediante appositi sistemi informatici, che il *codice segreto* ricevuto (a tal fine il cliente, cui è associato il COW, è identificato dal/dai DN oggetto di portabilità) coincida con quello dalla stessa assegnato al cliente e comunica a Telecom Italia *Wholesale* l'esito della verifica, entro 24 ore dall'invio della comunicazione suddetta. Nel caso in cui l'esito della verifica sia negativo la divisione commerciale comunica alla divisione rete uno scarto con causale "Codice segreto errato"; in caso di mancato riscontro, decorse le 24 ore di cui sopra, è applicabile il meccanismo del silenzio assenso. Alla ricezione di uno scarto per "codice segreto errato", Telecom Italia *Wholesale* lo inoltra,

contestualmente, al *Donor* e questi, a sua volta, lo inoltra, contestualmente, al *Recipient*.

t_3: entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), Telecom Italia *Wholesale*, effettuate le verifiche tecniche, invia:

- in caso di esito positivo, una notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, una notifica di "KO tecnico" all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

DAC-5: non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC, Telecom Italia *Wholesale* invia alla divisione *Retail* la notifica della richiesta di NP con indicazione della DAC.

Provisioning* della *Number Portability.

6.

t_4: l'operatore *Donor*, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore *Donating* o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il *cut-over* nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di *Service Provider Portability* al *Recipient* ed al *Donating* (quest'ultimo effettua le eventuali riconfigurazioni degli instradamenti in modo sincrono al *Donor*, al fine di evitare disservizi ai clienti portati).

7. I diagrammi di flusso e le relazioni temporali delle procedure di cui al presente articolo sono riportati in **allegato 2** che costituisce parte integrante del presente provvedimento.

Articolo 6
(Modalità di comunicazione tra la divisione rete e la divisione commerciale di Telecom Italia)

1. La comunicazione tra le divisioni rete e commerciale di Telecom Italia avviene nel rispetto del principio di separazione amministrativa previsto dalla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni. La divisione *Retail* non utilizza, per

fini commerciali, le informazioni relative alle comunicazioni con la divisione *Wholesale* finalizzate alla verifica del *codice segreto*.

2. La notifica di NP è inviata dalla divisione rete alla divisione commerciale non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC.

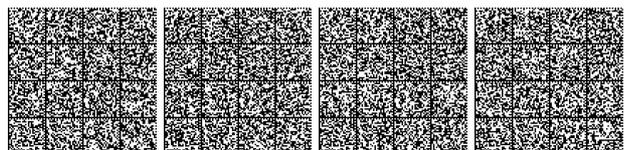
3. La verifica del *codice segreto* è eseguita da sistemi automatici della divisione commerciale su richiesta della divisione rete. La divisione rete, quindi, inoltra ai sistemi automatici della divisione commerciale esplicita richiesta di verifica. La divisione *Retail*, per il tramite dei propri sistemi automatici, comunica l'esito della verifica entro 1 giorno solare, trascorso il quale è applicabile il meccanismo del silenzio assenso.

4. La comunicazione tra le divisioni rete e commerciale dell'operatore notificato avviene, altresì, nel rispetto delle misure di garanzia previste nella delibera n. 52/09/CIR. Il personale della divisione *Retail* non può accedere all'elenco dei *codici segreti* verificati. Per tale ragione, l'accesso ai sistemi informativi è protetto mediante gli strumenti di autenticazione previsti dalla delibera n. 52/09/CIR. Gli accessi ai sistemi di verifica automatica sono regolati attraverso un sistema di controllo basato su *user-id*/*password*, *log* degli accessi e delle attività, procedure di abilitazione dell'accesso, e comunque attraverso l'adozione delle misure di riservatezza di cui alla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni.

5. Ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, nelle comunicazioni tra divisione rete e divisione commerciale di Telecom Italia, finalizzate all'esecuzione delle attività necessarie alla chiusura del contratto, non possono essere trasmesse informazioni sull'identità dell'operatore *Recipient*.

Articolo 7
(Capacità di evasione delle richieste di NP pura)

1. Gli operatori, fatta eccezione Telecom Italia, adottano, ai fini della valutazione delle soglie di capacità giornaliera per le richieste di NP pura, i sistemi implementati per le procedure di migrazione di cui delibera n. 68/08/CIR.

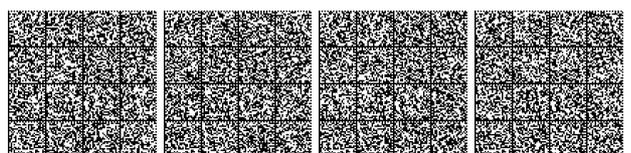
2. Ai fini di quanto previsto al comma precedente, gli operatori che hanno implementato le procedure di migrazione inseriscono le richieste di migrazione e di NP pura all'interno di una unica coda di servizio con disciplina di tipo FIFO (*First In First Out*). Il numero di richieste presenti nella coda suddetta è posto a confronto con il valore della capacità di evasione stabilita dalla delibera n. 68/08/CIR e successive modifiche.

3. Gli operatori, fatta eccezione Telecom Italia, che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale) identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento, esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a* della delibera n. 274/07/CONS si adeguano, ai fini della definizione e verifica della capacità di evasione, a quanto previsto dagli articoli 1, 2, 3, 4 e 5 della delibera n. 68/08/CIR.

4. A far data dalla messa in esercizio delle procedure di NP pura l'Autorità, sulla base dei dati di monitoraggio delle procedure di migrazione, valuta l'eventuale adeguamento delle soglie complessive di capacità di evasione giornaliera di cui alla delibera n. 68/08/CIR.

Articolo 8
(Tempi di implementazione, periodo transitorio, sperimentazione)

1. Gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica per il tramite di numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento rendono operative le procedure di cui all'art. 5 entro 4 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Autorità.

2. Decorsi 4 mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Autorità gli operatori, di cui al comma 1, avviano un periodo di sperimentazione/transitorio di 2 mesi. Scopo della sperimentazione/transitorio è quello di verificare il corretto funzionamento delle procedure di cui al presente provvedimento e garantire la transizione dalle vecchie alle nuove procedure senza disservizi per i clienti. Le modalità attuative di suddetto periodo sono definite dall'Autorità a valle dell'adozione del presente provvedimento.

3. Ai sensi dell'art. 4 comma 1, gli operatori *donating* che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale) identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento e che non hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, già fornito il *codice segreto* ai propri clienti, forniscono a questi ultimi il codice di *trasferimento dell'utenza*, la cui sintassi/semantica è definita all'art. 3, entro 4 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Autorità.

Articolo 9
(Disposizioni finali)

1. Il mancato rispetto da parte degli operatori di rete fissa delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

2. Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice Amministrativo. Ai sensi dell'articolo 21 e 23-bis della legge 6 dicembre 1971, n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Il presente provvedimento è pubblicato, privo degli allegati, nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, ed integralmente nel Bollettino ufficiale e sul sito web dell'Autorità.

Napoli, 10 giugno 2010

Il presidente: CALABRÒ

Il commissario relatore: SAVARESE

10A08939

DELIBERAZIONE 24 giugno 2010.

Consultazione pubblica sullo schema di delibera di approvazione della lista degli eventi di particolare rilevanza per la società di cui è assicurata la diffusione su palinsesti in chiaro. (Deliberazione n. 302/10/CONS).

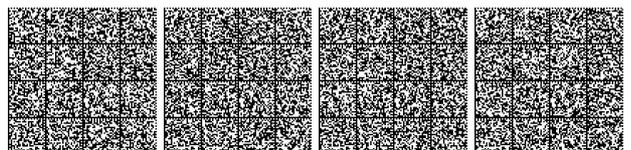
L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 24 giugno 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177;

VISTO, in particolare, l'articolo 3-*bis*, comma 5, della legge 31 luglio 1997, n. 249, come introdotto dall'art. 51 della legge 1 marzo 2002, n. 39, recante "Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - Legge comunitaria 2001", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 72 del 26 marzo 2002, secondo il quale "Le emittenti sottoposte alla giurisdizione italiana non possono esercitare i diritti esclusivi di trasmissione televisiva da esse acquisiti dopo il 30 luglio 1997 su eventi che, nel rispetto del diritto comunitario vigente, siano stati dichiarati di particolare importanza per la società da uno Stato membro dell'Unione europea, in modo da privare una parte importante del pubblico residente in tale Stato della possibilità di seguire tali eventi su di un canale liberamente accessibile in diretta integrale o parziale o, a causa di ragioni di pubblico interesse, in differita integrale o parziale, secondo le modalità previste per ogni singolo evento dalla normativa di tale Stato, quale risultante dalla Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee";

VISTA la direttiva 2010/13/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 marzo 2010 relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi) che abroga e sostituisce la direttiva 2007/65/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2007 che modifica la direttiva 89/552/CEE del Consiglio, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive, come modificata dalla direttiva 97/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 giugno 1997, e in particolare l'articolo 14 che sostituisce l'articolo 3-*undecies*, già articolo 3-*bis* della direttiva 89/552/CE come introdotto dalla direttiva 97/36/CE;

VISTO l'elenco consolidato delle misure ai sensi dell'articolo 3-*bis*, paragrafo 2, della direttiva 89/552/CEE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive, modificata dalla direttiva 97/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europa C 17 del 24 gennaio 2008;

VISTO il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 208 del 7 settembre 2005, come modificato dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 73 del 29 marzo 2010, recante il "Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici";

VISTO, in particolare, l'articolo 32-*ter* del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, così come introdotto dall'articolo 7 del decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44, il quale dispone che "Con deliberazione dell'Autorità è compilata una lista degli eventi, nazionali e non, considerati di particolare rilevanza per la società di cui è assicurata la diffusione su palinsesti in chiaro, in diretta o in differita. L'Autorità determina altresì se le trasmissioni televisive di tali eventi debbano essere in diretta o in differita, in forma integrale ovvero parziale. La lista è comunicata alla Commissione Europea secondo quanto previsto dall'articolo 3-*undecies* della direttiva 89/552/CEE del 3 ottobre 1989, del Consiglio, come da ultimo modificata dalla direttiva 2007/65/CE, del Parlamento Europeo e del Consiglio";

VISTA la propria delibera n. 8/99 del 9 marzo 1999 recante approvazione della "Lista degli eventi di particolare rilevanza per la società da trasmettere su canali televisivi liberamente accessibili", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 119 del 24 maggio 1999;

VISTA la propria delibera n. 278/99 del 20 ottobre 1999, recante "Procedura per lo svolgimento di consultazioni pubbliche nell'ambito di ricerche e indagini conoscitive", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 22 maggio 2009 n. 117;

VISTA la propria delibera n. 352/08/CONS recante approvazione del "Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 197 del 23 agosto 2008;

CONSIDERATA la necessità di adottare misure compatibili con il diritto dell'Unione europea, volte a proteggere il diritto all'informazione, garantendo un ampio accesso del pubblico alla copertura televisiva di eventi, nazionali e non, di particolare rilevanza per la società ed assicurando, nel contempo, che le emittenti soggette alla giurisdizione italiana non trasmettano eventi rientranti in tale categoria in esclusiva e con modalità tali da privare una parte importante del pubblico della possibilità di seguire i suddetti eventi in diretta o in differita su palinsesti liberamente accessibili;

CONSIDERATO che le misure adottate da uno Stato membro non devono costituire uno strumento di discriminazione o di chiusura del mercato verso le emittenti degli altri Stati membri, verso i detentori di diritti o altri operatori economici, né avere un impatto culturalmente negativo sul mercato, per esempio ostacolando senza necessità la circolazione dei diritti di trasmissione di eventi culturalmente rilevanti o riducendo seriamente le fonti di finanziamento di tali eventi a livello europeo, rendendosi, pertanto, necessario conciliare la libera circolazione dei servizi televisivi con la necessità di prevenire possibili elusioni delle misure nazionali destinate a proteggere un legittimo interesse generale;

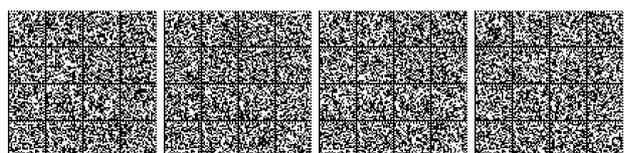
CONSIDERATO quanto previsto dalla Commissione europea nel documento di lavoro CC TVSF (97) 9/3, in applicazione dell'articolo 3-*bis* della direttiva 89/552/CEE come introdotto dalla direttiva 97/36/CE, in merito ai requisiti che devono essere soddisfatti dagli eventi di particolare rilevanza per la società che gli Stati membri possono richiedere essere trasmessi in chiaro e agli obblighi degli Stati membri quanto alla necessità di fare sì, con mezzi adeguati nel contesto della loro legislazione, che le emittenti soggette alla loro giurisdizione non esercitino i diritti esclusivi da esse acquistati in modo da privare una parte importante del pubblico di un altro Stato membro della possibilità di seguire gli eventi considerati di particolare rilevanza per la società. In particolare, gli Stati membri possono prevedere modalità di intervento che prevedano sia di applicare sistemi sanzionatori immediati in caso di esercizio dei diritti di esclusiva in dispregio del citato articolo 3-*bis* lasciando all'emittente la responsabilità della scelta se acquisire o meno i diritti di trasmissione in esclusiva di eventi indicati nella lista, sia di valutare la responsabilità delle emittenti titolari dei diritti di esclusiva alla luce della effettiva possibilità tecnica di copertura, dell'equità della remunerazione dei diritti in sub-licenza e dei comportamenti commercialmente scorretti da parte delle emittenti a cui vengano offerti, a condizioni eque, diritti di sub-licenza;

CONSIDERATO che la citata delibera n. 8/99 non è stata mai integrata a seguito del recepimento dell'articolo 3-*bis*, comma 3, della direttiva 89/552/CEE, come introdotto dalla direttiva 97/36/CE, nell'ordinamento italiano ad opera dell'articolo 51 della citata Legge comunitaria 2001, al fine di prevederne le modalità attuative secondo quanto previsto dal citato documento della Commissione europea;

RITENUTO di dover procedere ad un aggiornamento della lista di eventi di particolare rilevanza per la società adottata con la delibera n. 8/99, alla luce dell'evoluzione normativa in materia e delle migliori prassi sviluppate in altri Stati membri relativamente alle modalità di risoluzione delle controversie che possono insorgere ove sia richiesto ad emittenti titolari dei diritti di esclusiva, ma prive dei necessari requisiti di copertura della popolazione, di cederli in sub-licenza con altri operatori provvisti dei necessari requisiti di copertura;

CONSIDERATI il crescente interesse della collettività per alcune discipline sportive non incluse nella lista vigente e l'elevato valore della musica lirica all'interno del patrimonio culturale italiano;

RITENUTO che, in forza dell'articolo 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, sussiste un potere di carattere generale in capo all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra utenti e operatori o tra questi ultimi;

RITENUTO opportuno applicare la summenzionata potestà dell'Autorità alle controversie che possono insorgere tra emittenti soggette alla giurisdizione italiana o tra queste ed emittenti soggette alla giurisdizione di altri Stati membri in merito alla definizione del prezzo equo per la cessione in sub-licenza di diritti di trasmissione di eventi dichiarati di particolare importanza per la società;

RITENUTO opportuno avviare una consultazione pubblica per acquisire le posizioni degli operatori della comunicazione in merito all'attuazione del citato articolo 32-ter del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici;

RITENUTO congruo il termine di trenta giorni entro il quale i soggetti interessati possono comunicare le proprie osservazioni;

UDITA la relazione dei commissari Stefano Mannoni e Nicola D'Angelo, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

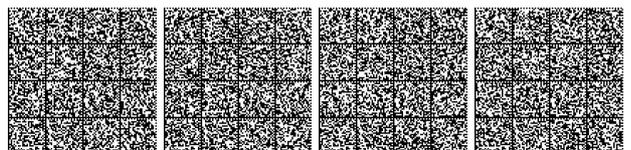
1. È sottoposto a consultazione pubblica lo schema di regolamento, allegato B alla presente delibera, di cui forma parte integrante, recante "*Consultazione pubblica sullo schema di delibera di approvazione della lista degli eventi di particolare rilevanza per la società di cui è assicurata la diffusione su palinsesti in chiaro*".
2. Le modalità di consultazione sono riportate nell'allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante.
3. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno pervenire entro trenta giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, priva degli allegati A e B, e comprensiva dei citati allegati nel bollettino ufficiale e nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 giugno 2010

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori
MANNONI - D'ANGELO

10A08940

DELIBERAZIONE 24 giugno 2010.

Approvazione della proposta di impegni presentata dalla società Wind telecomunicazioni S.p.a., ai sensi della legge n. 248/2006, relativa al procedimento sanzionatorio n. 10/09/DIR. (Deliberazione n. 308/10/CONS).

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 24 giugno 2010;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", ed in particolare l'articolo 98, comma 11;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*", e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262 convertito in legge 24 novembre 2006, n. 286, recante "*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*", ed in particolare l'articolo 136;

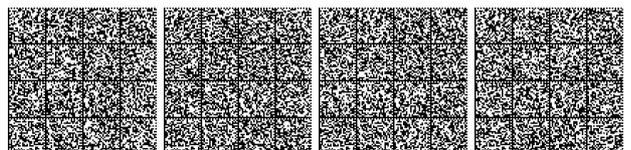
VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 136/06/CONS, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie",* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 130/08/CONS, recante "*Riforma della delibera n. 54/08/CONS, a sua volta recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento in materia di procedure sanzionatorie in attuazione dell'art. 14 bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, e del regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*";

VISTA la delibera n. 131/08/CONS, recante "*Modifiche al regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*";

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, approvato con delibera n. 316/02/CONS, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS che all'articolo 18 dispone che "*le procedure di passaggio delle linee di accesso disaggregato (condiviso e completamente disaggregato) sono concordate preventivamente tra gli operatori, incluso l'operatore notificato";*

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, che all'articolo 2 dispone che "*le procedure di passaggio tra operatori e migrazione tra servizi diversi garantiscono, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio per l'utente finale";*

VISTA la diffida di cui alla delibera n. 1/09/CIR, ed in particolare l'articolo 1 secondo cui "*gli operatori di rete fissa riportati nell'allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, ad adempiere a quanto disposto dalla circolare dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 9 aprile 2008 e dall'Accordo quadro del 14 giugno 2008, adottato ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera dell'Autorità n. 274/07/CONS*";

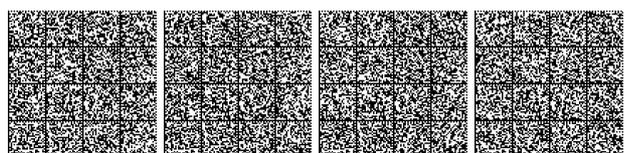
VISTA la delibera dell'Autorità n. 41/09//CIR che all'articolo 4, comma 1, dispone "*tutti gli Operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa, indipendentemente dalla sottoscrizione dell'Accordo Quadro sulle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori di rete fissa, sono tenuti al rispetto della normativa vigente e delle procedure tecniche di cui alla Circolare dell'Autorità del 9 Aprile 2008, tenuto conto anche dei relativi aggiornamenti resi pubblici come da accordi tra gli Operatori, relative ai passaggi degli utenti finali di rete fissa nei servizi di accesso di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modificazioni ed integrazioni*";

VISTA la delibera n.52/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*" ed in particolare gli articoli 3 e 4, che rispettivamente disciplinano il regime transitorio necessario all'introduzione delle modifiche e le norme finali, ivi incluse le disposizioni relative ai termini di realizzazione delle stesse;

VISTE l'Ordinanza del Tar del Lazio n. 206 del 15 gennaio 2010 che sospende la citata delibera n. 52/09/CIR per la parte relativa alla fissazione del termine di efficacia al 31 gennaio 2010 delle introdotte modifiche e la Sentenza del Tar del Lazio n.6341 del 12 aprile 2010 di sostanziale conferma del provvedimento cautelare limitatamente alla disposizione con cui l'Agcom ha anticipato l'entrata in vigore della nuova disciplina al gennaio 2010, con annullamento, per l'effetto, dell'art. 4, (rubricato "Disposizioni finali") della delibera n. 52/09/CIR, nelle parti in cui è indicato quale limite temporale "entro il mese di gennaio";

VISTA la delibera n. 1/10/CIR recante " *Modifica dei termini di operatività del codice segreto di cui alla delibera n. 52/09/CIR*";

VISTA la circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, recante le modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori e relativi allegati tecnici che costituiscono parte integrante della circolare;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS, pubblicato sul sito *internet* dell'Autorità il 21 luglio 2008;

VISTA la circolare della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica del 26 febbraio 2010, recante "*misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR";*

VISTI i provvedimenti di accertamento e contestazione del Direttore della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica n.10/09/DIR del 19 novembre 2009, con i quali sono stati ascritti, alla società Wind Telecomunicazioni s.p.a., la violazione dell'articolo 18 della delibera n. 4/06/CONS, in combinato disposto con l'articolo 4, comma 1, della delibera n. 41/09/CIR e – contestualmente - la violazione delle disposizioni di cui all'articolo 20, comma 3, della delibera n. 4/06/CONS, nella versione modificata dall'articolo 2 della delibera n. 274/07/CONS per avere utilizzato 50 identificativi (COW multipli), in luogo del singolo identificativo COW del proprio codice di migrazione, distribuiti casualmente ai propri clienti;

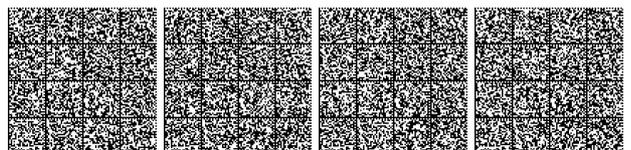
In particolare, dalle risultanze istruttorie è emerso che Wind ha adottato unilateralmente la prassi operativa di utilizzare, in luogo del singolo identificativo COW del proprio codice di migrazione, così come definito nell'allegato 8 alla circolare del 9 aprile 2008 e nell'Accordo quadro del 14 giugno 2008, un insieme di 50 identificativi, distribuiti casualmente ai propri clienti. L'iniziativa unilaterale avviata da Wind è risultata idonea a violare norme poste a presidio, non solo del principio di condivisione delle procedure di migrazione, ma anche della continuità e della funzionalità del servizio fornito ai clienti finali. Infatti, le procedure delineate dall'Autorità, in coerenza con il corrente quadro normativo, per la migrazione dei clienti da un operatore all'altro, sono caratterizzate sul piano esecutivo da regole di matrice consensuale concordate tra gli operatori. Tali regole consensuali trovano riscontro nella sottoscrizione di accordi tra operatori nei quali sono definite le specifiche tecniche alla base delle procedure di migrazione che tutti i sottoscrittori sono tenuti pertanto a rispettare;

VISTI gli atti e le relazioni del Responsabile del procedimento, le risultanze istruttorie e la documentazione richiamata negli atti di contestazione e nei verbali di accertamento n.10/09/DIR;

VISTA la memoria difensiva depositata ritualmente in data 18 dicembre 2009 dalla società in ordine ai fatti contestati;

VISTE la proposta preliminare di impegni presentata, ai sensi della legge n. 248/06, in data 18 gennaio 2010 dalla società Wind Telecomunicazioni SpA e la proposta definitiva presentata in data 27 gennaio 2010;

VISTA la nota del 18 giugno 2010 con la quale la società Wind ha integrato la proposta definitiva di impegni;

UDITA la società nelle date del 25 gennaio, 19 febbraio e 11 giugno 2010;

VISTI tutti gli atti del procedimento di impegni, incardinati nel procedimento sanzionatorio n. 10/09/DIR;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PROPOSTA DI IMPEGNI

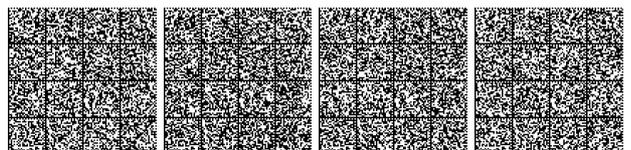
I fatti oggetto di censura hanno origine da una comunicazione inviata da Wind all'Autorità alla quale veniva allegata copia di una nota inviata agli Operatori sottoscrittori dell'Accordo Quadro. Con tale nota allegata si informavano gli operatori che a partire dal 12 ottobre 2009 si sarebbe proceduto ad aggiornare i codici della società utilizzati per le procedure di migrazione; in particolare, si segnalava l'aggiornamento del proprio codice COW affinché gli operatori adeguassero i propri sistemi, associando all'operatore WIND 50 nuovi codici COW in luogo dell'unico originariamente concordato "WIN".

Da tale comportamento sono conseguite segnalazioni di alcuni operatori, che hanno assunto l'insorgenza di violazioni regolamentari relative alle procedure di passaggio su rete fissa, atteso che le modifiche unilaterali della società - rendendo incerta l'identificazione dell'operatore *donating* - hanno rallentato ed aggravato le procedure di passaggio di clienti Wind verso altri OLO.

Verificata, altresì, l'avvenuta violazione mediante attività di vigilanza, di cui alla relazione della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica – Ufficio Rapporti tra Operatori (prot. n. 474/DIR/09 del 5 novembre 2009), sono stati – in data 19 novembre 2009 - notificati alla società Wind atti di accertamento e contestazione n. 10/09/DIR in ordine ai quali la medesima ha depositato memoria difensiva il 18 dicembre 2009.

In tale contesto, Wind rappresentava tuttavia, la volontà di presentare impegni ai sensi e per gli effetti sospensivi del procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti.

In data 18 gennaio 2010 la società Wind ha inviato un primo documento di impegni relativo alla contestazione n. 10/09/DIR successivamente integrandoli -come anticipato nel corso di audizione svolta in data 25 gennaio - nella versione definitiva e sostitutiva del precedente in data 27 gennaio c.a.

Siffatto documento, oltre a contenere la preliminare ed imprescindibile dichiarazione di cessazione della condotta contestata, già a decorrere dal 18 gennaio 2010, prospetta l'assunzione di iniziative tecnico/aziendali utili a migliorare la concorrenzialità di settore migliorando quanto definito nella prima documentazione di impegni inviata.

A tali fini vengono individuate misure - di seguito riportate- che distinguono due diverse modalità di gestione "*manuale*" delle richieste di migrazione dai propri sistemi verso gli altri OLO e si riferiscono in particolare:

Impegno n.1 *"modalità di gestione manuale delle richieste di migrazione con codice COW WIN ":*

I° parag. – 1^ modalità –

nella dichiarata ottica di favorire gli operatori che non hanno ancora aggiornato i propri sistemi, la società si impegna a processare manualmente tutti gli ordinativi di migrazione, indipendentemente dal codice COW multiplo associato da Wind al cliente. La permanenza di tale misura è prevista fino alla data di entrata in vigore delle disposizioni di cui alla delibera n. 52/09/CIR.

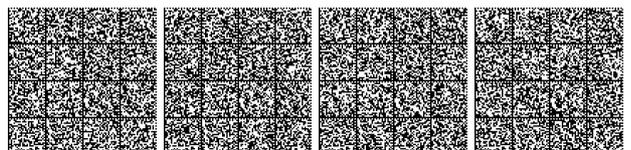
Per tali individuate ragioni le fasi di lavorazione dell'ordine di trasferimento presso il *recipient*, prevedono:

- *punto i) l'invio da parte dell'operatore recipient a WIND, mediante foglio excel alla casella di posta francesca.cascone@mail.wind.it, dei codici di migrazione rilasciati da WIND con riguardo ai clienti per i quali si chiede l'avvio della fase 2 delle procedure di migrazione;*

- *punto ii) l'invio, a decorrere dal terzo giorno successivo all'invio del punto i), da parte dell'operatore recipient delle richieste di migrazione tramite i sistemi previsti in Accordo Quadro, e lavorazione da parte di WIND di tali ordinativi riportanti il codice COW "WIN".*

- II° parag. – 2^ modalità-

Inoltre sempre con riferimento "*alla gestione manuale delle richieste di migrazione con codice* COW "WIN"- la medesima società si impegna altresì a processare ordinativi di migrazione dei propri clienti verso altri OLO secondo tre diverse e previste ipotesi di gestione:

- *"punto i): gestione manuale degli ordini di migrazione che pervengono con codice COW "WIN" nel caso in cui tale "COW" risulti errato. WIND assicura la gestione di questi ordinativi a prescindere dal COW, non fornendo pertanto un ko per codice migrazione errato, nel caso in cui il COW non sia corretto;*
- *punto ii*): *in ragione dell'alta manualità delle suddette attività, garantisce di poter gestire fino a 100 richieste di migrazione al giorno che riportino il codice COW "WIN" errato;*
- *punto iii**)**: a decorrere dal 14 febbraio 2010, Wind sarà in grado, infine, di gestire le richieste di migrazione che riportano il codice COW "WIN" errato, eliminando la soglia giornaliera di lavorazione, sopra indicata, di 100 richieste"***.**

In aggiunta alle specifiche relative all'Impegno n. 1 la società Wind, impegna formula un ulteriore impegno, come di seguito indicato:

Impegno n. 2

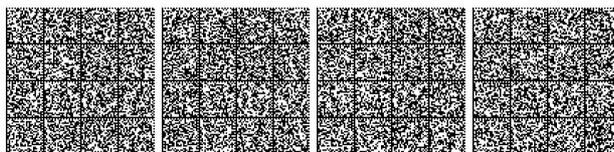
- *in considerazione del fatto che WIND ha già implementato il rilascio al cliente, in tempo reale del codice di migrazione attraverso il risponditore automatico (cd. "IVR") al fine di migliorare le condizioni della concorrenza tra gli operatori del settore, oltre che di favorire al massimo i clienti finali in fase di richiesta di migrazione del proprio servizio di telefonia fissa, WIND a far data dall'8 febbraio 2010, si impegna a rilasciare il codice di migrazione in tempo reale al cliente, anche qualora il codice venga rilasciato tramite consulente telefonico del Call Center".*

Rispetto ai processi operativi descritti ed agli obblighi connessi, è stata, per i rituali fini di procedibilità, accertata la cessazione della condotta contestata sia mediante verifica ispettiva - presso la sede societaria di Pozzuoli (NA) in data 1° febbraio 2010 - che con integrazioni documentali, richieste alla società e da quest'ultima presentate il 19 febbraio 2010, insieme agli ulteriori chiarimenti di dettaglio acquisiti nel corso dell'audizione svoltasi in pari data.

E', infatti, risultata *per tabulas* l'effettiva lavorazione di richieste provenienti dal *recipient* con codice "COW" valorizzato "WIN" come da modifica manuale, dalla data di presentazione degli impegni e, quindi, dal 18 gennaio 2009.

Peraltro è stata altresì rilevata l'oggettiva efficacia del processo di lavorazione delle richieste di passaggio considerato che, nella cd "fase 2", e cioè all'atto della verifica della correttezza del codice, ogni COW, non rispondente a quello assegnato da Wind viene temporaneamente sospeso, estrapolato e lavorato manualmente in modo da consentirne la sostituzione con quello comunicato al cliente in bolletta e – nella giornata successiva – procedere al processo di migrazione, attraverso la finestra di interscambio con il *recipient.*

Per tali individuate ragioni, unitamente ad una preliminare valutazione anche di merito, il documento di impegni è stato presentato alla seduta consiliare del 24 febbraio 2010 accompagnato dalla relazione del Responsabile del procedimento con proposta di approvazione e pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità ai sensi dell'articolo n.12 bis della delibera n. 136/06/CONS.

Il Consiglio nella citata data del 24 febbraio, preso atto della preliminare cessazione della condotta contestata e della non manifesta inammissibilità delle proposte presentate, ha consentito il prosieguo dell'istruttoria con la pubblicazione del documento - nella definitiva versione del 27 gennaio c.a. - avvenuta con provvedimento direttoriale n. 4/10/DIR del 3 marzo 2010.

II. LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Di seguito alla pubblicazione, nei regolari termini procedimentali, hanno presentato osservazioni nelle diverse date del 1° e 2 aprile 2010 le società Vodafone Omnitel/Opitel S.p.A., e Telecom Italia.

Entrambi i documenti considerano inaccettabili, sotto forma di impegni, iniziative che non sarebbero in grado di apportare alcun reale beneficio alla concorrenzialità, rilevando criticità evidenti in ordine ad entrambi gli impegni ed alla rappresentazione delle diverse modalità di esecuzione descritte.

In particolare relativamente all'Impegno 1 viene osservato che:

- la *prima modalità* operativa introdotta, anziché migliorare il sistema appesantisce ulteriormente le procedure di passaggio costringendo gli operatori riceventi ad onerose attività di compilazione manuale consistenti nella predisposizione di fogli *excel* e condizionando l'invio degli ordini – onde evitare di riceverne un rifiuto – dopo tre giorni da tale compilazione. Tale iniziativa lungi dal rappresentare una novità rappresenterebbe, al contrario, la dimostrazione della perseveranza di Wind nell'utilizzo di codici randomici impediti dalla regolamentazione e dagli accordi, con contestuale aggravio per i concorrenti;
- quanto alla *seconda modalità* ed alle diverse ipotesi di gestione degli ordinativi da evadere, sostanzialmente se ne asserisce la complessiva inefficacia, anche in tal caso rilevando che tale iniziativa nulla aggiungerebbe rispetto agli obblighi comportamentali pretesi dalle vigenti disposizioni, regolamentari e negoziali, in capo all'operatore.

Quanto all'Impegno 2 rappresentato dal rilascio "*in tempo reale*" - tramite *call center* o IVR - del codice di migrazione al cliente ne è evidenziata l'inutilità atteso che la delibera n. 52/09/CONS, a regime dal 1° marzo 2010, prescrive tale modalità all'atto della chiamata del cliente.

In entrambi i documenti le indicate società lamentano, peraltro, la produzione di danni derivanti direttamente dal comportamento di Wind, senza , però, nulla specificare in ordine alle componenti del danno stesso, quali ad esempio, ingiustificati rifiuti o quantificazione delle perdite economiche eventualmente subite quale diretto effetto di tali comportamenti.

III. OSSERVAZIONI DI WIND

In replica alle osservazioni sopra sintetizzate, la Società Wind – previo accesso alle stesse - ha prodotto una nota inviata all'Autorità in data 7 maggio u.s. con la quale ha, nel dettaglio, fornito le proprie controdeduzioni in ordine alle osservazioni pervenute in sede di consultazione pubblica.

In particolare e con riferimento alla cd. "*prima modalità*" Impegno n. 1, l'operatore precisa che le similari obiezioni mosse da entrambi i soggetti che hanno fatto prevenire le loro osservazioni, soprattutto nei riguardi del preteso gravame operativo conseguente ad un presunto ed altresì lamentato ed oneroso aggiornamento dell'anagrafica, cui ci si sarebbe dovuti sottoporre, appaiono prive di consistenza.

Tale misura, infatti, è alternativa alle ipotesi gestionali di cui alla cd. "*seconda modalità*" dell'Impegno n.1, spettando la scelta di utilizzarla o meno al solo *recipient,* in base ai propri processi e preferenze. Non contempla nessun onere comportamentale aggiuntivo per l'operatore alternativo e non è stata mai dagli opponenti utilizzata.

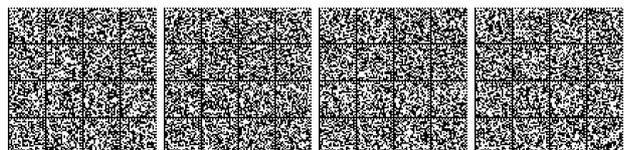
Quanto alle altre ipotesi operative di cui alla citata "*seconda modalità*", utilizzata peraltro da Vodafone, senza alcun appesantimento delle proprie procedure, essa ha nei fatti dimostrato di garantire il passaggio per tutto il periodo transitorio (fino alla piena operatività della delibera n. 52/09/CIR) di tutti i clienti richiedenti, qualunque fosse stato il loro codice di migrazione.

Peraltro, ogni lavorazione manuale per processare passaggi con codice "Win", è stata in via esclusiva curata e svolta da Wind senza alcun aggravio per gli altri OLO.

Quanto, poi, alla capacità di evasione di 100 ordinativi al giorno, garantita già prima (cioè, dal 14 febbraio 2010) del termine previsto per l'operatività "a regime" del nuovo impianto regolamentare, risulta in modo evidente la congruità - per i richiesti fini pro concorrenziali- dell'intervento adottato. Tale evidenza, peraltro, è suffragata dai numeri di richieste di trasferimento pervenute da Vodafone sia prima dell'applicativo citato, sia successivamente, risultando il limite sopra previsto " *circa 5 volte superiore*" rispetto alla media delle richieste registrate nell'arco temporale preso a riferimento nelle osservazioni svolte da entrambi gli operatori.

Infine, relativamente al rilascio del codice di migrazione "*in tempo reale*", Wind ne evidenzia la validità pro-concorrenziale, soprattutto sottolineando la cronologia delle circostanze contingenti alla presentazione degli impegni ed al dispiegamento della effettiva entrata in vigore delle nuove misure imposte con la delibera n. 52/09/CIR.

A tal riguardo, infatti, l'operatore puntualizza di avere presentato impegni il 18 gennaio ed in tale data si vincolava all'obbligo di fornire "*in tempo reale* " il codice di migrazione al cliente, già a far data dal 18 febbraio, e cioè anticipando i tempi di realizzazione di tale misura, rispetto a quelli previsti dalla delibera n. 52/09/CIR, fissati invece al 1° marzo e con periodo transitorio fino al 1° aprile.

Rileva in proposito che, questi ultimi, sono stati, a tali date, protratti per effetto dell'Ordinanza del Tar del Lazio n. 206 del 15 gennaio 2010, e della successiva sentenza n. 6341 del 12 aprile 2010 di sostanziale conferma del provvedimento cautelare, intervenuto su ricorso della società Vodafone, limitatamente alla disposizione con cui l'Agcom aveva anticipato l'entrata in vigore della nuova disciplina al gennaio 2010.

Tale provvedimento ha, infatti, statuito l'ingiustificata anticipazione dei termini di cui al citato atto deliberativo, per l'effetto, annullando l'art. 4, (rubricato con "Disposizioni finali") della delibera n. 52/09/CIR, nelle parti in cui è indicato quale limite temporale "*entro il mese di gennaio*".

Sulla scorta di tali ragionamenti l'operatore, confermando il contenuto del documento del 27 gennaio 2010, già presentato al Consiglio nella seduta del 24 febbraio, ne ha chiesto la definitiva approvazione.

Inoltre in data 11 giugno 2010, su richiesta della società, si è tenuta un'audizione durante la quale Wind ha manifestato l'intenzione di integrare, la precedente proposta.

In data 18 giugno 2010, la società ha quindi presentato un'ultima versione della proposta di impegni integrandola con l'Impegno n.3 attraverso il quale l'operatore:

"*Entro un mese dall'approvazione della Proposta di Impegni, WIND si impegna ad aggiornare i propri processi informatici fornendo all' operatore recipient la comunicazione di rifiuto per causale "codice di migrazione errato" e "codice segreto errato entro due giorni lavorativi dalla data di sottomissione della relativa richiesta.*"

Nello specifico, dunque, la società si vincola alla modifica degli attuali processi informatici fornendo all'operatore *recipient* la comunicazione di rifiuto per causale "codice di migrazione errato" e "codice segreto errato" entro soli due giorni lavorativi dalla data di sottomissione della relativa richiesta, in luogo dei previsti cinque lavorativi concessi allo stesso per la lavorazione di fase 2.

In tal modo, si agevola la migrazione interoperatore consentendo al *recipient* di risottomettere più velocemente l'ordine corretto. Tale misura porterà diretti e tangibili effetti positivi per la clientela che ha espresso la volontà di migrare.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE DELL'AUTORITA'

Appare evidente che gli apprezzamenti di merito relativi all'insieme delle iniziative prospettate da Wind, non possono prescindere dalle evoluzioni regolamentari intervenute a rafforzare le esistenti misure.

Infatti, la legittimazione all'utilizzo, da parte degli operatori su rete fissa, del cd "*codice segreto*", introdotto con atto deliberativo n. 52/09/CIR, con ampliamento fino a 200 degli identificativi COW, non può non incidere sul processo valutativo relativo alla fattispecie in esame.

La rilevata necessità di scongiurare il fenomeno dell'"*autogenerazione*" del codice di migrazione, con consequenziale attivazione di migrazioni non richieste dalla clientela e connessi evidenti disservizi, risulta in modo evidente sottostante a tutta la complessa fase

istruttoria che ha condotto alla definitiva adozione della predetta delibera, nel quale, nondimeno, emerge la necessità comune a tutti gli operatori e da questi nuovamente concordata di inserire l'uso di più identificativi COW.

Ed invero, sebbene la contestazione mossa a Wind, fosse finalizzata a sanzionare l'assunzione unilaterale di modifiche, relative proprio all'uso di tali identificativi multipli (in luogo del singolo già abbinato a quell'operatore), non si è mancato di considerare che lo stesso operatore – pur continuando ad utilizzare multipli diversi da "WIN" – ha comunque processato senza dimostrati aggravi, né per il cliente né per i concorrenti, richieste migratorie. Con ciò, in buona sostanza e nei fatti, anticipando di 2 mesi una condotta che, rispetto all'avvio della contestazione, sarebbe peraltro divenuta di lì a poco legittima con la delibera n. 52/09/CIR.

A tal riguardo, occorre tener presente che, già nel corso delle fasi procedimentali che hanno condotto al perfezionamento del sopra citato provvedimento, la maggior parte degli operatori aveva già provveduto ad implementare il codice segreto (in attuazione della delibera n. 41/09/CIR) e che soltanto l'intervenuta impugnativa – di un solo operatore - con consequenziale Ordinanza del GA, ha determinato uno slittamento dell'iniziale termine di completa efficacia della delibera n. 52/09/CIR dal 31 gennaio al 1° aprile 2010.

Confermata, quindi, la già accertata cessazione dell'illegittimo comportamento da parte di Wind, residua una valutazione più specifica in ordine alle iniziative da questi adottate migliorative della concorrenza, nel settore, e che, in quanto stabili e serie confermino, come da Regolamento, l'apprezzabile comportamento tenuto.

Appare in tale disamina rilevante, sotto tale indicato profilo, la capacità dimostrata dall'operatore relativamente all'Impegno 1 ed in particolare relativo alla cd *"seconda modalità"* (punto iii) con la quale Wind ha anticipato, a decorrere dal 14 febbraio 2010, la gestione delle richieste di migrazione che riportano il codice COW "WIN", eliminando il limite giornaliero di 100 richieste da lavorare.

Infatti, i documenti prodotti, anche in occasione della nota del 7 maggio u.s., indirettamente, confermano le precedenti asserzioni societarie, concernenti il personale addetto alla lavorazione manuale, che a decorrere dal 14 febbraio 2010, è in grado di provvedere all'evasione di richieste di migrazione (provenienti anche dall'operatore segnalante) senza limiti quantitativi giornalieri.

L'anticipazione di tale misura, pur non sostanziando *strictu sensu* una novità, può però essere valutata - proprio per i positivi effetti anticipatori e nell'ambito del comportamento complessivamente tenuto – certamente indicativa della volontà di Wind di migliorare, favorendone l'applicazione, l'aspetto pro concorrenziale di tale individuato ed altresì previsto accorgimento tecnico.

Analoga valutazione è possibile fare in ordine all'Impegno 2 rappresentato dal rilascio "*in tempo reale*" - tramite *call center* o risponditore automatico (IVR) - del codice di migrazione al cliente.

Anche in tal caso, il precorso adeguamento del sistema, rispetto ai tempi deliberati, assume particolare valenza in quanto valutabile sotto il duplice e positivo profilo di incrementare i meccanismi di concorrenzialità tra operatori, agevolando contestualmente gli utenti nella fase di richiesta migrazione del proprio servizio di telefonia fissa.

Sulla scorta dei ragionamenti svolti relativamente all'impegno n. 1), pure siffatta anticipazione merita attenzione ai fini dell'accoglimento degli impegni. Appare difatti significativo l'aver anticipato la disponibilità – per il cliente – del proprio codice, nell'ottica di agevolarne la reale volontà di passare ad altro operatore ed altresì contestualmente fugando ogni possibilità di autogenerazione.

Pur valutando positivamente l'attività finora condotta dalla società Wind con riferimento alla cessazione della condotta contestata ed agli effetti pro competitivi già realizzati, occorre soffermarsi nella valutazione dell'Impegno n.3, da ultimo aggiunto.

Sotto il profilo formale, si rileva che l'integrazione degli impegni è avvenuta in data successiva alla consultazione pubblica di cui alla Determina n. 4/10/DIR.

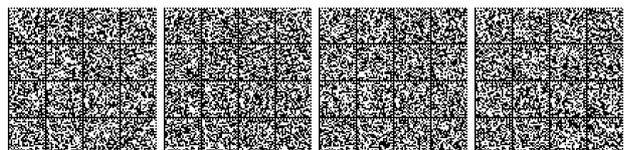
Sul punto si precisa che la perentorietà dei termini entro i quali presentare gli impegni, preliminari e definitivi, così come disciplinati della delibera n. 648/09/CONS non si applica al caso in esame.

Infatti, l'articolo 1, comma 4, della delibera n. 648/09/CONS stabilisce che la medesima delibera si applichi solo ai procedimenti avviati con atto di contestazione notificato in data successiva alla pubblicazione della stessa sulla *Gazzetta Ufficiale*.

Ebbene, l'atto di contestazione 10/09/DIR ha preceduto e non seguito l'entrata in vigore di tale delibera: di conseguenza si ritiene che non si possa applicare retroattivamente ed in modo sfavorevole per la società il regime di decadenza introdotto dalla delibera n. 648/09/CONS.

Inoltre si rappresenta che l'integrazione con l'Impegno 3 ha di fatto costituito un elemento aggiuntivo di particolare rilievo, al fine di perfezionare l'insieme complessivo degli impegni oggetto di scrutinio. A differenza degli Impegni 1 e 2 che hanno già esaurito la loro efficacia, l'Impegno 3 contiene delle essenziali misure pro concorrenziali stabili nel tempo.

In mancanza dell'integrazione *ex se*, ad opera della società, il Consiglio avrebbe quindi dovuto attivare i poteri di cui all'articolo 5, comma 1, della delibera n. 131/08/CONS, invitando l'operatore ad emendare la proposta di impegni; il procedimento amministrativo seguito ha quindi rispettato i canoni dell'articolo 1 della legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni, dando attuazione al principio di economia dei mezzi procedimentali.

Sotto il profilo sostanziale, particolare valenza assume l'Impegno n.3 mediante il quale la società ha proposto di incidere, migliorandone la portata, sulle regole a supporto della concorrenza, vincolandosi ad un più stringente termine per processare l'ordine di

migrazione, e contraendo il tempo di lavorazione dello stesso dai previsti e regolamentari 5 giorni lavorativi a soli 2 giorni.

Infatti, l'articolo 18 della delibera n. 274/07/CONS, come modificato dalla delibera n. 41/09/CIR, dispone che l'operatore *recipient,* dopo avere comunicato la richiesta di migrazione all'operatore *donating*, trasmette la richiesta all'operatore notificato, dopo 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

L'operatore *donating* ha, quindi, 5 giorni di tempo per effettuare tutte le sue verifiche in merito alla conformità del codice di migrazione, prima che l'operatore *recipient* effettui la comunicazione della richiesta all'operatore notificato.

La riduzione, da 5 a 2 giorni del termine per effettuare tale comunicazione, la cui attuazione è prevista dalla Società entro un mese dall'approvazione degli impegni, appare idonea a migliorare la *performance* della migrazione, proprio nei casi in cui l'operatore *donating* inoltri al *recipient* un KO con causale "codice di migrazione errato".

Sotto il profilo di merito, l'Impegno n. 3 appare, quindi, dotato di una sua caratteristica potenzialità pro-concorrenziale potendosi ragionevolmente ritenere che i tempi complessivi di durata della migrazione possano ridursi altrettanto significativamente, in quanto l'operatore *recipient*, con 3 giorni di anticipo rispetto a quelli previsti dalla normativa, potrà riattivare la procedura di migrazione e completarla nei tempi previsti.

In conclusione le dimostrate prove organizzative, nonché l'anticipazione degli effetti evolutivi della concorrenza, oggettivamente finalizzati ad ogni possibile facilitazione della competitività del settore, connessi alla reale dimostrazione di voler favorire l'utenza, rendono valutabili positivamente le attività finora condotte dalla società Wind anche con particolare riferimento all'Impegno 3 e, dunque, conclusivamente accoglibile il documento di impegni nella versione integrata del 18 giugno 2010;

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati da Wind Telecomunicazioni s.p.a. risultano positivamente valutabili in quanto misure atte a migliorare la concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure;

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni per Wind Telecomunicazioni s.p.a., ai sensi dell'articolo 12-*ter*, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS, in ragione della accertata loro meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla vigente normativa, con conseguente effetto sospensivo del procedimento sanzionatorio n. 10/09/DIR fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni stessi, ai sensi dell'art. 12-*ter*, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS;

UDITA la relazione dei Commissari Sebastiano Sortino e Gianluigi Magri, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

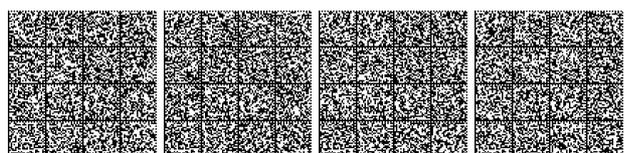
1. Gli impegni presentati in data 27 gennaio 2010 dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A e successivamente integrati e trasmessi in versione integrale in data 18 giugno 2010, ai sensi dell'articolo 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la società nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento di cui costituiscono parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'attuazione degli impegni.
3. Il procedimento di natura sanzionatoria di cui all'atto di contestazione n. 10/09/DIR resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. Wind Telecomunicazioni S.p.A. dà esecuzione a quanto previsto dagli impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla società.
5. Ai sensi dell'articolo 12-*ter*, comma 2, della delibera n. 136/06/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli impegni stessi, la sanzione ai sensi dell'articolo 98 del decreto legislativo n. 259/03 per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui al punto 4, e la ripresa del procedimento sanzionatorio per le violazioni precedentemente contestate.
6. La presente delibera è notificata a Wind Telecomunicazioni S.p.A. e pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, sul sito *web* e sul Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Roma, 24 giugno 2010

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori
SORTINO - MAGRI

AVVERTENZA:

Gli impegni allegati alla presente delibera, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale, sono consultabili sul sito Internet dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni www.agcom.it

ALLEGATO ALLA DELIBERA 308/10/CONS

RACCOMANDATA A/R
ANTICIPATA VIA FAX

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale Isola B-5
Palazzo Torre Francesco
80143 Napoli

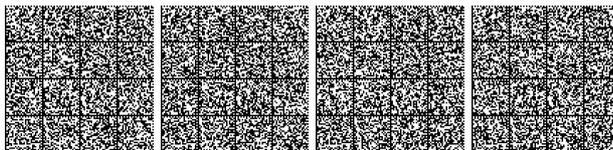
Alla c.a. : Dott.ssa Sabrina Agresta

Roma, 16 giugno 2010
Prot. N. RA.LC./627/10

Oggetto: Contestazione n. 10/09/DIR – Contestazione alla società WIND Telecomunicazioni S.p.A. per violazione del combinato disposto degli articoli 18 della Delibera n. 4/06/CONS e 4 della Delibera n. 41/09/CIR e dell'articolo 20 della Delibera n. 4/06/CONS

Con riferimento alla contestazione in oggetto e facendo seguito all'audizione tenutasi nel giorno 11 giugno 2010, si invia in allegato Proposta definitiva di Impegni nell'interesse di WIND.

Rimanendo a disposizione per ogni necessità, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Firmato
Riccardo Logozzo

La proposta degli impegni definitivi di WIND – Contestazione 10/09/DIR

Impegno n. 1:

Al fine di favorire gli operatori che non hanno ancora aggiornato i propri sistemi per gestire le richieste di migrazione che riportino il codice COW multiplo di WIND e per tutto il periodo transitorio fino alla data di entrata in vigore delle disposizioni di cui alla Delibera n. 52/09/CIR, WIND si impegna a gestire le richieste di migrazione con codice COW "WIN" nelle modalità che seguono.

I° modalità di gestione manuale delle richieste di migrazione con codice COW "WIN":

i) invio da parte dell'operatore *recipient* a WIND, mediante foglio excel alla casella di posta di WIND francesca.cascone@mail.wind.it, dei codici di migrazione rilasciati da WIND con riguardo ai clienti per i quali si chiede l'avvio della fase 2 delle procedure di migrazione;

ii) invio, a decorrere dal terzo giorno successivo all'invio del punto i), da parte dell'operatore *recipient* delle richieste di migrazione tramite i sistemi previsti in Accordo Quadro, e lavorazione da parte di WIND di tali ordinativi riportanti il codice COW "WIN".

II° modalità di gestione manuale delle richieste di migrazione con codice COW "WIN":

i) gestione manuale degli ordini di migrazione che pervengono con codice COW "WIN" nel caso in cui tale COW risulti errato. WIND assicura la gestione di questi ordini a prescindere dal COW, non fornendo pertanto un ko per codice migrazione errato nel caso in cui il COW non sia corretto;

ii) in ragione dell'alta manualità delle suddette attività, WIND garantisce di poter gestire fino a 100 richieste di migrazione al giorno che riportino il codice COW "WIN" errato;

iii) a decorrere dal 14 febbraio 2010, WIND sarà in grado, infine, di gestire le richieste di migrazione che riportino il codice COW "WIN" errato eliminando la soglia giornaliera di lavorazione, sopra indicata, di 100 richieste.

Impegno n. 2:

In considerazione del fatto che WIND ha già il implementato il rilascio al cliente in tempo reale del codice di migrazione attraverso il risponditore automatico (c.d. "IVR"), al fine di migliorare le condizioni di concorrenza tra gli operatori del settore, oltre che di favorire al massimo gli utenti finali in fase di richiesta di migrazione del proprio servizio di telefonia fissa WIND, a far data dall'8 febbraio 2010, si impegna a rilasciare il codice di migrazione in tempo reale al cliente anche qualora il codice venga rilasciato tramite consulente telefonico del Call Center.

Impegno n. 3:

Entro un mese dall'approvazione della Proposta di Impegni, WIND si impegna ad aggiornare i propri processi informatici fornendo all'operatore recipient la comunicazione di rifiuto per causale "Codice di migrazione errato" e "codice segreto errato" entro due giorni lavorativi dalla data di sottomissione della relativa richiesta.

10A08941

ITALO ORMANNI, *direttore*

ALFONSO ANDRIANI, *redattore*
DELIA CHIARA, *vice redattore*

(WI-GU-2010-SON-139) Roma, 2010 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - S.

€ 3,00